

**EVALUASI KEBIJAKAN PELAYANAN E-KTP**  
(studi pada kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kota Malang)

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk Menempuh Gelar Sarjana**  
**pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya**

**EMERENSI SURYA DIANA JEHUMAN**

**145030101111107**



**Dosen Pembimbing**  
**Drs. Andy Fefta Wijaya, MDA., Ph.D**

**UNIVERSITAS BRAWIJAYA**  
**FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI PUBLIK**  
**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI PUBLIK**  
**PROGRAM STUDI ILMU ADMINITRASI PUBLIK**  
**MALANG**  
**2018**

## MOTTO

**“jagalah hatimu dengan segala kewaspadaan  
karena dari situlah terpancar kehidupan”**





## TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Evaluasi Kebijakan Pelayanan e-KTP (Studi pada Dinas  
Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang)

Disusun oleh : Emerensi Surya Diana Jehuman

NIM : 145030101111107

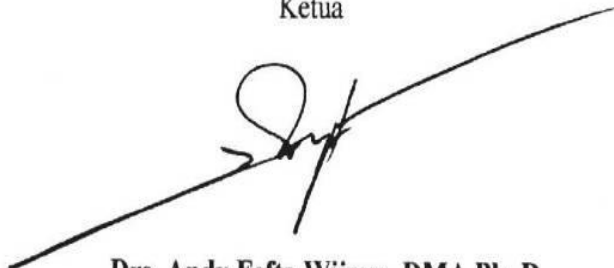
Fakultas : Ilmu Administrasi Publik

Jurusan : Ilmu Administrasi Publik

Malang, 28 November 2018

Komisi Pembimbing

Ketua



**Drs. Andy Fefta Wijaya, DMA.Ph. D**

**NIP. 1967217 1991103 1 000**

**TANDA PENGESAHAN**

Telah dipertahankan di depan majelis penguji skripsi, Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, pada:

Hari : Selasa

Tanggal : 8 Juli 2018

Jam : 11.00-12.00

Skripsi atas Nama : Emerensi Surya Diana Jehuman

Judul : Evaluasi Kebijakan Pelayanan e-KTP (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang)

**Dan dinyatakan LULUS**

MAJELIS PENGUJI

Ketua

Drs. Andy Fefta Wijaya, MDA., Ph.D

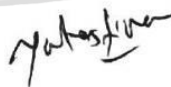
NIP. 1967217 1991103 1 000

Anggota

Anggota



Dr. Intan Hanafi, M.Si, MS  
NIP. 19691002 199802 1 001



Nana Abdul Aziz, S.AP., M.AP  
NIP. 19840742 601504 1 00 1

**PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI**

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh pihak lain untuk mendapatkan karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebut dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU) No 20 Tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70.

Malang, September 2018



Nama : Emerensi Surya Diana Jehuman  
NIM : 145030101111107

## ABSTRAK

Emerensi Surya Diana Jehuman, 2018. **Evaluasi Kebijakan Pelayanan e-KTP (studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang)**. Drs. Andy Fefta Wijaya, DMA, Ph.D sebagai dosen pembimbing.

Penelitian ini di latarbelakangi permasalahan dari banyak faktor yang mempengaruhi keterlambatan perekaman e-KTP di Kota Malang yaitu karena adanya penduduk pindah tempat namun belum melakukan pencabutan berkas, selain itu masih banyak data warga yang belum valid, dan juga warga yang meninggal dunia tapi belum di laporkan dan masih rendahnya kesadaran masyarakat tentang pentingnya memiliki e-KTP, sehingga membuat pemerintah sedikit kewalahan dalam melakukan pendataan. Selain permasalahan yang muncul dari target perekaman yang belum terselesaikan, pelayanan yang berbelit- belit, waktu pelayanan yang sangat lama, sistem calo, hingga pegawai yang masih menerima cip dari pemohon pengurusan. Tujuan penelitian ini untuk Mengetahui dan mendeskripsikan evaluasi kebijakan pelayanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang dan mengetahui faktor pendorong dan penghambat kebijakan pelayanan e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Dan metode analisis yang digunakan model interaktif oleh Mile Huberman dan Saldana yang terdiri dari penyajian data, reduksi data, dan penarikan kesimpulan.

Dari hasil penelitian evaluasi kebijakan di temukan permasalahan baik itu dari masyarakat maupun dari pemerintah sendiri. Masih banyak permasalahan pelayanan yang belum terselesaikan diantaranya masih banyak masyarakat atau penduduk yang belum mendapatkan fisik e-KTP, masyarakat yang belum memiliki e-KTP dan data ganda penduduk akibat duplicate record. Anggaran yang sudah diberikan besar tetapi hasil kebijakan belum seutuhnya tercapai. Namun sudah ada upaya untuk dapat mengefisienkan pelayanan dengan cara pembaharuan KTP menjadi seumur hidup. Masih banyak di temukan permasalahan sehingga permasalahan belum sepenuhnya terselesaikan. Mengadakan program jemput bola ke

tiap-tiap desa walaupun masih banyak masyarakat yang belum mendapat fisik e-KTP. Masih banyak permasalahan yang belum terselesaikan diantaranya masih adanya sistem percaloan, waktu pelayanan yang tidak sesuai ketentuan yang sudah di tetapkan. Membuat banyak masyarakat respon negative dan belum puas dengan pelayanan yang diberikan. Namun pelayanan yang di berikan dapat dikatakan tercapai sebab latarbelakang e-KTP yakni karena permasalahan yang terjadi pada saat masih menggunakan KTP Konvensional.

Oleh karena itu seharusnya melakukan sosialisasi kepada tiap-tiap daerah, berkoordinasi dengan kecamatan dan kelurahan terkait permasalahan yang terjadi dan mengoptimalkan program jemput bola ketipa-tiap desa, terlebih khusus kepada masyarakat yang belum mendapatkan fisik e-KTP.

Kata Kunci: Evaluasi Kebijakan, Pelayanan Publik, KTP elektronik





## SUMMARY

Emerence Diana Jehuman, 2018. Evaluation of Policy e-KTP Services (study of Population and Civil Registration Office at Malang City). Drs. Andy Fefta Wijaya, DMA, Ph.D.

This research is based on the background of the many factors that affect the delay in recording e-KTP in Malang, which is because there are residents who have moved but have not done the file revocation, besides there are still many data that are not valid, and also residents who have died but have not been reported and still low public awareness about the importance of having an e-KTP, thus making the government a little overwhelmed in conducting data collection. In addition to the problems that arise from the target of unresolved recording, convoluted services, very long service time, brokerage system, until employees who still receive chips from the applicant requesting. The purpose of this study was to find out and describe service policy evaluations in the Population and Civil Registration Office of the Malang City and to find out the driving and inhibiting factors of the e-KTP service policy in the Population and Civil Registrasion Office of the Malang City.

This study uses a type of qualitative research with a descriptive approach. And the analytical method used is the interactive model by Mile Huberman and Saldana which consists of presenting data, data reduction, and drawing conclusions.

From the results of policy evaluation research problems were found both from the community and from the government. There are still many unresolved service issues, including many people or residents who have not received physical e-KTP, people who do not have e-KTP and double population data due to duplicate records. The budget that has been given is large but the results of the policy have not been fully achieved. However, there have been efforts to be able to improve services by renewing their ID cards. There are still many problems so that problems have not been fully resolved. Hold a ball pick-up program in each village even though there are still many people who have not received physical e-KTP. There are still many problems that have not been resolved, for example, there is still a system of brokering, service time that is not in accordance with stipulated provisions. Making a lot of people a negative response and not satisfied with the services provided. But the services provided can be said to be achieved because the background of the e-KTP is because of the problems that occur while still using Conventional KTP.

Therefore, it is necessary to disseminate information to each region, coordinate with sub-districts and urban villages regarding the problems that occur and optimize the ball picking program for each village, especially for those who have not received physical e-KTP.

Keywords: Evaluation Policy, Service, e-KTP

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Tuhan yang Maha Kuasa, yang telah memberikan rahmat dan anugerah, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul Evaluasi Kebijakan Pelayanan e-KTP (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang).

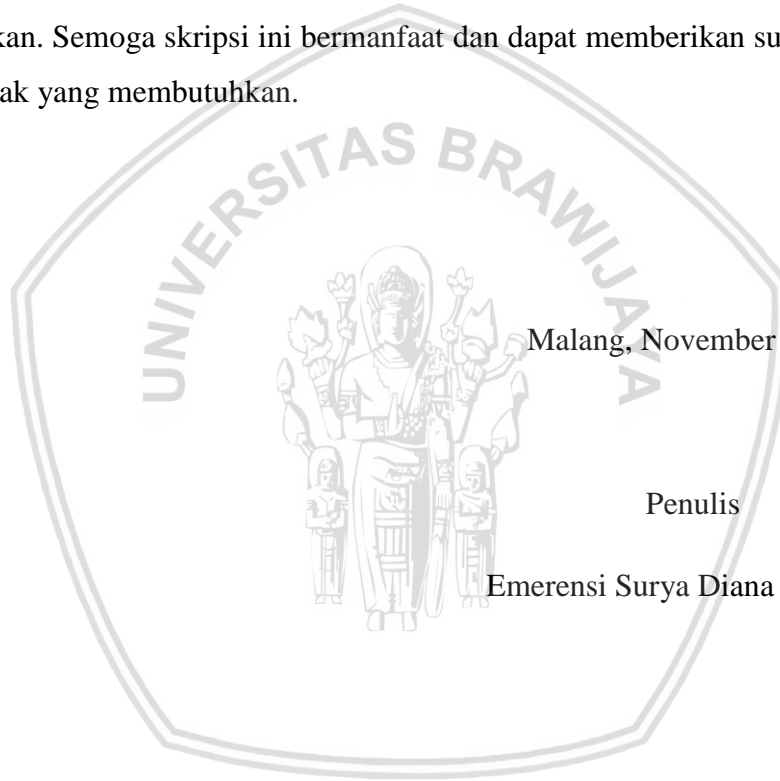
Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Ilmu Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat

1. Prof. Dr. Bambang Supriyono, MS selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Publik Universitas Brawijaya
2. Prof. Dr. Andy Fefta Wijaya, DMA, Ph.D selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik Universitas Brawijaya sekaligus pembimbing yang telah memberikan ilmu dan dorongan moril selama mengajar dan membimbing saya.
3. Ibu Trini Pujiastuti selaku Kepala Bidang Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang yang telah bersedia memberikan informasi untuk kelengkapan data skripsi saya
4. Mama Paulina dan Bapa Paulus Human (Alm) terima kasih telah menjadi motivasi dan inspirasi dalam hidupku, terima kasih atas kasih sayang yang begitu luar biasa dan tiada batasnya, terima kasih atas doa yang selalu menyertai hidupku dan terima kasih atas segala dukungan, semangat dalam menyelesaikan skripsi.
5. Untuk Kakakku yang terkasih, Kak Ince, Kak Yulin, Kak Ipong, Kak Nini, Kak Yanti dan Kak Mein serta Kaka Ipar tercinta yang selalu setia mendukung dalam doa, dan memberikan semangat dalam menyelesaikan skripsi

6. Iren karus tersayang selalu mendukung dan memberikan semangat dalam menyelesaikan skripsi saya
7. Vega, Luna, Victro dan Zaki yang selalu mendampingi dan memberikan semangat dalam mengerjakan skripsi
8. Serta semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Demi kesempurnaan skripsi ini, saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.



Malang, November 2018

Penulis

Emerensi Surya Diana Jehuman



## DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL

MOTTO

TANDA PERSETUJUAN

TANDA PENGESAHAN

PERNYATAAN ORSONALITAS SKRIPSI

RINGKASAN .....i

SUMMARY ..... iii

KATA PENGANTAR .....iv

DAFTAR ISI .....vi

DAFTAR TABEL .....ix

DAFTAR GAMBAR .....x

DAFTAR LAMPIRAN .....xi

### **BAB I PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang.....1

B. Rumusan Masalah .....9

C. Tujuan Penelitian.....10

D. Manfaat penelitian .....10

E. Sistematika Pembahasan .....11

### **BAB II KAJIAN PUSTAKA**

A. Kebijakan Publik

1. Pengertian Kebijakan.....13

2. Jenis Kebijakan .....15

3. Ciri-ciri kebijakan .....16

4. Proses Kebijakan .....17

B. Evaluasi Kebijakan	
1. Pengertian Evaluasi Kebijakan .....	19
2. Fungsi Evaluasi Kebijakan .....	22
3. Tujuan Evaluasi Kebijakan .....	24
4. Tahapan Evaluasi Kebijakan .....	25
5. Pendekatan Evaluasi Kebijakan .....	26
6. Indikator Evaluasi Kebijakan .....	28
C. Pelayanan publik	
1. Pengertian pelayanan Publik .....	32
2. Prinsip Pelayanan Publik .....	33
3. Kualitas Pelayanan publik .....	35
4. Asas-asas Pelayanan Publik .....	37
5. Standar Pelayanan Publik .....	38
6. Faktor Pendukung dalam Pelayanan Publik .....	39
D. Elektronik Kartu Tanda Penduduk (e-KTP)	
1. Pengertian e-KTP .....	41
2. Fungsi dan kegunaan e-KTP .....	42
3. Struktur dan Informasi dalam e-KTP .....	42
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian .....	44
B. Fokus Penelitian .....	45
C. Lokasi dan Situs Penelitian .....	46
D. Sumber Data .....	47
E. Teknik Pengumpulan Data .....	48
F. Instrumen Penelitian .....	49
G. Analisis Data .....	51
<b>BAB IV PEMBAHASAN</b>	
A. Gambaran Lokasi dan Situs	
1. Gambaran umum Kota Malang .....	54
a. Keadaan geografis .....	55
b. Keadaan geologi .....	56
c. Luas wilayah.....	57
d. Visi dan misi.....	58
e. Kondisi demografis Kota Malang.....	59
2. Gambaran umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang	
a. Visi misi.....	61
b. Susunan organisasi .....	62

c. Tugas dan fungsi.....	65
d. Proses layanan penerbitan e-KTP.....	76
B. Penyajian Data	
1. Evaluasi kebijakan Pelayanan e-KTP.....	79
a. Efektivitas pelayanan e-KTP.....	80
b. Efisiensi Pelayanan e-KTP.....	88
c. Kecukupan Pelayanan e-KTP.....	90
d. Pemerataan Pelayanan e-KTP.....	92
e. Responsivitas Pelayanan e-KTP.....	95
f. Ketepatan Pelayanan e-KTP.....	98
2. Faktor pendorong dan penghambat pelayanan e-KTP	
a. Faktor pendorong.....	101
b. Faktor penghambat.....	103
C. Analisis Data	
1. Evaluasi kebijakan Pelayanan e-KTP.....	105
a. Efektivitas pelayanan e-KTP.....	106
b. Efisiensi Pelayanan e-KTP.....	110
c. Kecukupan Pelayanan e-KTP.....	113
d. Pemerataan Pelayanan e-KTP.....	115
e. Responsivitas Pelayanan e-KTP.....	117
f. Ketepatan Pelayanan e-KTP.....	119
2. Faktor pendorong dan penghambat pelayanan e-KTP.....	120
a. Faktor pendorong.....	121
b. Faktor penghambat.....	122
<b>BAB V KESIMPULAN</b>	
A. Kesimpulan.....	124
B. Saran.....	126

## DAFTAR PUSTAKA

## LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

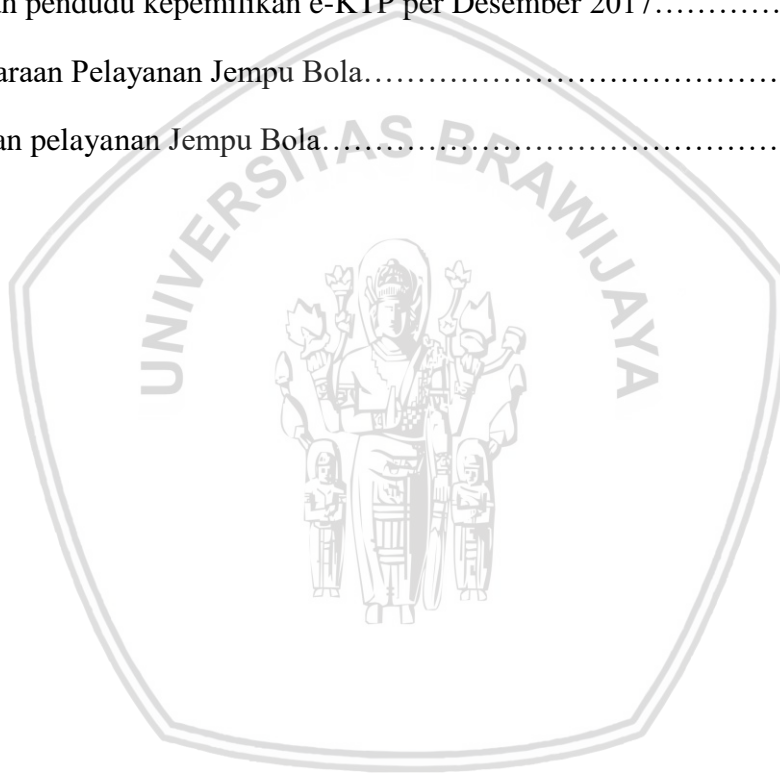
Halaman

Tabel 1 Jumlah kepemilikan KTP Kota Malang per Desember 2017.....	6
Tabel 2 Indikator Evaluasi Kebijakan.....	29
Table 3 Jumlah penduduk Kota Malang per Desember 2017 .....	59
Tabel 4 Susunan Organisasi .....	64



## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1 Komponen dalam Analisis Data (Interactive Model).....	51
Gambar 2 Peta Administrasi Kota Malang .....	55
Gambar 3 Pelayanan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang.....	83
Gambar 4 Jumlah pendudu kepemilikan e-KTP per Desember 2017.....	85
Gambar 5 Kendaraan Pelayanan Jempu Bola.....	94
Gambar 6 Antrian pelayanan Jempu Bola.....	95



## DAFTAR LAMPIRAN

1. Gambar wawancara dengan narasumber 1
2. Gambar wawancara dengan narasumber 2
3. Gambar wawancara dengan narasumber 3
4. Gambar wawancara dengan narasumber 4
5. Gambar wawancara dengan narasumber 5
6. Gambar wawancara dengan Ibu Trini Pujiastuti
7. Gambar wawancara dengan Bapak Dika Darwiyanto
8. Suasana Kantor saat melakukan pelayanan
9. Suasana antrian pelayanan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kota Malang
10. Suasana saat ingin melakukan program jemput bola
11. Suasana antrian saat ingin melakukan kepengurusan e-KTP di desa



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari aparaturnya pemerintah sebagai abdi negara. Berdasarkan Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Hal dasar yang ada dalam suatu pelayanan publik yaitu pemberi pelayanan dan penerima layanan (*customer*). Aparatur pemerintah selaku pemberi pelayanan diuntut untuk dapat memberikan pelayanan prima kepada seluruh masyarakat selaku penerima layanan sebab, masyarakat tentu setiap waktu selalu menuntut pelayanan yang baik dari birokrat.

Pemerintah tentunya memiliki fungsi memberikan pelayanan publik yang di perlukan oleh setiap masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk peraturan maupun pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang pendidikan, kesehatan, dan lainnya. Paradigma baru dalam pelayanan yaitu peran aktif masyarakat dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik, dalam kaitannya hak masyarakat dalam mendapatkan layanan yang baik dan berkualitas perlu dilakukan dengan cara kesepakatan bersama antara aparaturnya pemerintah

daerah sebagai penyelenggara atau pemberi pelayanan dengan masyarakat sebagai pemanfaat atau penerima layanan. Menurut Goetsch dan Davis dalam Hardiyansyah (2011:36), mengemukakan bahwa kualitas pelayanan adalah sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan/kebutuhan pelanggan, dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan jasa (pelayanan) sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan. Dalam hal ini, kualitas pada dasarnya terkait dengan pelayanan yang baik, yakni sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan atau masyarakat secara memuaskan. Kualitas suatu pelayanan publik dapat berdasarkan kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan, sehingga pelayanan publik dikatakan berhasil apabila masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Peran pelayanan dan kebijakan publik sangatlah penting, sebab pemerintahan di katakan baik apabila pemerintah dapat menjalankan dan melaksanakan pelayanan dan kebijakan publik dengan baik. Menurut Dan dalam Islamy (2004:7-18) menyatakan bahwa kebijakan sebagai salah satu taktik dan strategi yang diarahkan untuk mencapai suatu tujuan, oleh sebab itu suatu kebijaksanaan memuat 3 (tiga) elemen yakni : taktik atau strategi dari berbagai langkah untuk mencapai tujuan yang di inginkan, penemuan berbagai input untuk memungkinkan pelaksanaan secara nyata dari taktik dan strategi dan identifikasi dari tujuan yang ingin dicapai. Kebijakan publik menurut Islamy (2004:2) adalah tindakan yang ditetapkan dan dilaksanakan oleh pemerintah yang memiliki tujuan atau berorientasi pada tujuan tertentu demi kepentingan seluruh masyarakat. Hakekatnya, kebijakan publik mendasar pada paham kebijakan publik harus selalu



mengabdikan pada kepentingan masyarakat. Artinya bahwa, kebijakan publik adalah salah satu dimensi utama dalam administrasi publik yang dijalankan dan dilaksanakan oleh pemerintah untuk kepentingan masyarakat.

Salah satu bentuk kebijakan pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat adalah Kartu Tanda Penduduk (KTP). Kartu Tanda Penduduk adalah salah satu bentuk adanya strategi pemerintah yang diharapkan dapat menciptakan efektifitas dan efisiensi pelayanan publik khususnya dalam bidang kependudukan. Elektronik Kartu Tanda Penduduk atau yang sering dikenal dengan e-KTP adalah dokumen kependudukan yang memuat sistem keamanan/pengendalian baik dari sisi administrasi maupun teknologi informasi dengan berbasis pada *database* kependudukan nasional.

Lahirnya Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan adalah langkah awal yang sangat penting bagi negara untuk melakukan penertiban terhadap penerbitan dokumen kependudukan dan pembangunan basis data kependudukan. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Pasal 63 Ayat 6 menyatakan bahwa penduduk hanya diperbolehkan memiliki 1 KTP. Namun kenyataan di Indonesia masih banyaknya kecurangan yang dilakukan masyarakat pada saat menggunakan KTP Konvensional yaitu memiliki lebih dari satu KTP atau membuat KTP ganda, hal ini terjadi karena ketersediaan basis data yang menghimpun seluruh data penduduk di Indonesia kurang memadai. KTP ganda memberikan peluang kepada masyarakat untuk melakukan kecurangan seperti :

1. Menyembunyikan identitas (teroris)

2. Memudahkan pembuatan paspor yang tidak dapat dibuat diseluruh kota
3. Mengamankan korupsi atau kejahatan/kriminalitas lainnya
4. Menghindari pajak

Berdasarkan permasalahan KTP tersebut, pemerintah mengambil kebijakan pemberlakuan KTP elektronik. Menurut Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang perubahan atas Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang administrasi kependudukan “Kartu Tanda Penduduk yang kemudian di singkat KTP merupakan Kartu Tanda Penduduk yang di lengkapi chip yang merupakan identitas resmi penduduk sebagai bukti dari yang diterbitkan oleh instansi pelaksana”. Penerapan kebijakan kartu tanda penduduk elektronik adalah sebagai bagian dari tertib administrasi kependudukan, upaya dalam mempercepat dan mendukung akurasi meningkatnya *database* di kabupaten atau kota provinsi maupun kependudukan secara nasional yang merupakan identitas jati diri seseorang yang bersi fat tunggal.

Tujuan dari e-KTP itu sendiri adalah mencegah adanya pemalsuan dan mencegah adanya penggandaan KTP konvensional, sebab dalam e-KTP sudah memuat kode keamanan yang dilakukan melalui perekaman data secara elektronik yang berupa iris mata dan sidik jari dari penduduk. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan menyatakan bahwa Setiap e-KTP hanya boleh memiliki satu NIK (Nomor Induk Kependudukan) yang merupakan identitas tunggal dari penduduk Indonesia. NIK ini yang nantinya dijadikan dasar

dalam penerbitan Paspor, Surat Izin Mengemudi (SIM), Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), Sertifikat atas Hak Tanah, Polisi Asuransi, dan penerbitan identitas lainnya. Selain itu, e-KTP tersebut sangat bermanfaat untuk dapat menciptakan sistem administrasi kependudukan yang rapi dan teratur dalam rangka mempermudah pemberian pelayanan publik oleh pemerintah kepada seluruh masyarakat. Pemanfaatan e-KTP diharapkan dapat berjalan lancar karena memiliki fungsi dan kegunaan yang sangat membantu pemerintah dan masyarakat yang bersangkutan dalam hal pemberian dan pemanfaatan pelayanan publik.

Program e-KTP ini merupakan langkah nyata dari tiga program strategis nasional bidang kependudukan dan pencatatan sipil, yaitu pemutahiran data kependudukan, penerbitan nomor induk kependudukan (NIK) dan penerapan KTP elektronik (e-KTP). Pelaksanaan e-KTP di Indonesia sesuai dengan program strategi nasional bidang kependudukan dan pencatatan sipil yang berlandas pada instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 2010 Tentang Percepatan Pelaksanaan Prioritas Pembangunan Nasional Tahun 2010. Kedua, peraturan presiden Nomor 26 Tahun 2009 Tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan (NIK) secara Nasional. Sebagaimana telah di ubah dengan Peraturan Presiden Nomor 35 Tahun 2010. Ketiga, Grand Design Sistem Administrasi Kependudukan yang telah disepakati oleh 15 kementerian dan ditetapkan dengan Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 470-523 Tahun 2010.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang merupakan salah satu instansi yang melakukan pelayanan di bidang kependudukan termasuk dalam

bidang pelayanan e-KTP di Kota Malang. Pelaksanaan e-KTP di Kota Malang sudah berjalan selama hamper tujuh tahun, yang di mulai pada 1 agustus 2011 di lansir dari (suryamalang.com). Dalam pelaksanaan e-KTP, Kota Malang banyak ditemukan kendala dan permasalahan. Berikut adalah data penduduk kota malang menurut kepemilikan e-KTP:

Table 1. Jumlah Penduduk menurut kepemilikan KTP per desember 2017

No.	Kecamatan	Jumlah Penduduk	Jumlah Wajib Memiliki e-KTP	Sudah memiliki e-KTP	Belum memiliki e-KTP
1.	Blimbing	198,428	148,916	138,618	10.298
2.	Klojen	110,072	85,268	79,662	5.606
3.	Kendungkandang	212,459	157,334	140,437	16.897
4.	Sukun	209,053	156,139	144,385	11.754
5.	Lowokwaru	174,152	131,396	120,594	10.802
	Jumlah	904,165	679,053	623,696	55.357

Sumber: peneliti, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang

Menuru data dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang diatas mencatat hingga saat ini dari jumlah wajib e-KTP 679,053 jiwa dari total penduduk sebanyak 904,165 jiwa per desember 2017 perekaman yang telah terselesaikan sebanyak 623,696 jiwa, dari total perekaman Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang tersebut masih menyisahkan kurang lebih 200.000 data e-KTP penduduk yang masih belum tercetak. Angka tersebut relatif tinggi. Permasalahan dari banyak faktor yang mempengaruhi keterlambatan percetakan data e-KTP perekaman tersebut yaitu karena penduduk yang masih dengan data ganda e-KTP (dilansir dari suryamalang.com), adanya penduduk dengan KTP ganda tersebut karena penduduk pindah tempat namun belum

melakukan pencabutan berkas, selain itu masih banyak data warga yang belum valid, dan juga warga yang meninggal dunia tapi belum di laporkan sehingga mengakibatkan sisitem tidak dapat menampung data ganda yang menyebabkan fisik e-KTP tidak dapat tercetak. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang telah melakukan upaya untuk data mengatasi permasalahan dari data ganda tersebut. Salah satu upaya yang di lakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang adalah melakukan program jemput bola yakni pelayanan administras kependudukan yang dilakukan ke desa-desa dalam pengecekan data e-KTP.

Selain permasalahan yang muncul dari target perekaman yang belum terselesaikan, pelayanan yang berbelit- belit, waktu pelayanan yang sangat lama, sistem calo, hingga pegawai yang masih menerima cip dari pemohon pengurusan, sehingga mempengaruhi tidak efisiennya waktu pelayanan pemohon kepengurusan e-KTP melalui jalur regular (ungkap Bapak Muhamad Fajar selaku masyarakat yang melakukan kepengurusan e-ktp). Dari pernyataan tersebut dapat diketahui bahwa pelayanan yang berbelit-belit, waktu yang tidak efisien , sistem calo dan pegawai yang masih menerima chip dari pemohon menjadi permasalahan yang belum dapat terselesaikan. Sehingga Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang melakukan upaya dalam mengoptimalkan layanan kependudukan.

Berdasarkan kendala di atas menunjukan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang belum dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat, seperti standar pelayanan

yaitu memberikan pelayanan yang semakin baik dan meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Adanya permasalahan yang terjadi dalam proses pelayanan e-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang perlu adanya sebuah evaluasi. Dalam menentukan suatu kebijakan tentu tidak terlepas dari beberapa indikator evaluasi kebijakan, indikator tersebut yaitu: Efektivitas, Efisiensi, Kecukupan, Pemerataan, Responsivitas dan Ketepatan. Evaluasi tersebut dapat dijadikan patokan untuk menentukan pelayanan yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam memberikan pelayanan untuk mengatasi permasalahan yang ada. Menurut Subarsono (2015:120), tujuan evaluasi adalah sebagai berikut :

- a. Menentukan tingkat kinerja suatu kebijakan, melalui evaluasi maka dapat diketahui derajat pencapaian tujuan dan sasaran kebijakan
- b. Mengukur tingkat keluaran (outcome) suatu kebijakan, salah satu tujuan evaluasi adalah mengukur berapa besar dan kualitas pengeluaran atau output dari suatu kebijakan
- c. Mengukur tingkat efisiensi suatu kebijakan, dengan evaluasi juga dapat diketahui berapa biaya dan manfaat dari suatu kebijakan.
- d. Untuk mengetahui apakah ada penyimpangan. Evaluasi juga bertujuan untuk mengetahui adanya penyimpangan-penyimpangan yang mungkin terjadi, dengan cara membandingkan antara tujuan dan sasaran dengan pencapaian target.



- e. Mengukur dampak suatu kebijakan. Pada tahap lebih lanjut, evaluasi di tunjukan untuk melihat dampak dari suatu kebijakan, baik dampak positif maupun negatif
- f. Sebagai bahan masukan (input) untuk kebijakan yang akan datang. Tujuan akhir dari evaluasi adalah untuk memberikan masukan bagi proses kebijakan ke depan agar di hasilkan kebijakan yang lebih baik.

Sehingga dengan adanya evaluasi ini dapat menentukan solusi berbagai permasalahan terkait dengan kebijakan pelayanan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang. Berangkat dari permasalahan yang terjadi peneliti tertarik melakukan penelitian skripsi dengan judul **“Evaluasi Kebijakan Pelayanan e-KTP (Studi Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang)”**.

#### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang ada, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana evaluasi kebijakan pelayanan e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang ?
2. Bagaimana faktor pendorong dan penghambat kebijakan pelayanan e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang ?

### C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah :

1. Mengetahui dan mendeskripsikan evaluasi kebijakan pelayanan e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang
2. Mengetahui faktor pendorong dan penghambat kebijakan pelayanan e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang.

### D. Manfaat Penelitian

1. Secara Akademis

Hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi sebagai tambahan teori kepada mahasiswa dan peneliti selanjutnya mengenai evaluasi kebijakan pelayanan kebijakan e-KTP serta dapat memberikan kontribusi kepada pengembang disiplin ilmu administrasi

2. Secara Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu sumbangan pemikiran terhadap pemerintah Kota Malang dalam mengevaluasi kebijakan pelayanan e-KTP dalam melayani masyarakat di bidang kependudukan.



3. Secara teoritis

- a. Hasil penelitian ini guna menambah dan membuka wawasan bagi pengembangan ilmu administrasi, khususnya dalam aspek pelayanan publik.
- b. Hasil penelitian ini sebagai bahan referensi atau rujukan bagi peneliti selanjutnya yang mengkaji tentang permasalahan kebijakan publik khususnya di bidang kebijakan pelayanan E-ktp.

**E. Sistematikan Penulisan**

Sistematika pembahasan yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

**BAB 1 : PENDAHULUAN**

Yakni bab pendahuluan yang memuat latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika pembahasan

**BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini dikemukakan teori-teori yang relevan dengan pokok permasalahan dalam mengimpretasikan data tentang evaluasi kebijakan pelayanan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang. Dalam bab dua ini membahas tentang teori kebijakan publik, evaluasi kebijakan, pelayanan publik dan e-KTP

### **BAB III : METODE PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan tentang data yang telah diperoleh selama penelitian lapangan baik dari observasi, dokumentasi maupun wawancara.



## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA

#### A. Kebijakan Publik

##### 1. Pengertian Kebijakan

Pada dasarnya kehidupan masyarakat sehari-hari di pengaruhi oleh kebijakan publik. Menurut Thoha (1997:51) kebijakan publik merupakan salah satu dimensi utama administrasi publik yang seringkali diperbincangkan karena selain menentukan arah umum yang harus di tempuh yang mengatasi isu-isu masyarakat yang dihadapi dalam pemerintahan sekaligus untuk mengetahui besarnya organisasi pemerintah.

Menurut Thoha (1997), terdapat dua aspek yang ada dalam kebijakan publik. Pertama, kompleksitas kebutuhan publik dan permasalahan yang terdapat didalamnya menjadi tolak ukur yang ditetapkannya kebijakan untuk mengatasi konflik kepentingan serta memberikan insentif kepada kelompok-kelompok kepentingan yang berasal dari sektor swasta serta Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM). Kelompok kepentingan ini memiliki hubungan atau berinteraksi dengan aktor/elit kebijakan dengan tujuan mempengaruhi pilihan-pilihan kebijakan yang di tetapkan. Kedua, lahirnya kebijakan publik merupakan bagian dari dinamika sosial yang merupakan suatu proses kebijakan tidak berdiri sendiri dan berada dalam ruangan hampa. Sebagai suatu produk dan aktivitas pemerintah, kebijakan terkait dengan perubahan yang ada pada masyarakat. Dampak dari hal tersebut adalah meningkatnya

kebutuhan maupun permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat dan akan menjadi isu publik sehingga mendorong suatu produk kebijakan yang baru.

Sedangkan menurut Islamy (2004:2) kebijakan publik adalah tindakan yang ditetapkan dan dilaksanakan oleh pemerintah yang memiliki tujuan atau berorientasi pada tujuan tertentu demi kepentingan seluruh masyarakat. Hakekatnya kebijakan publik mendasar pada paham kebijakan publik harus selalu mengabdikan pada kepentingan masyarakat. Pemahaman diatas memiliki beberapa implikasi, yakni :

- a. Kebijakan publik itu tidak cukup hanya dinyatakan tetapi dilaksanakan dalam bentuk nyata
- b. Kebijakan publik senantiasa ditujukan bagi seluruh anggota masyarakat
- c. Kebijakan publik itu dalam bentuk perdananya berupa penetapan tindakan-tindakan pemerintah
- d. Kebijakan publik baik untuk melakukan sesuatu atau tidak melakukan sesuatu itu mempunyai dan dilandasi dengan maksud dan tujuan tertentu.

Sementara menurut Dan Amara dalam Islamy (2004:7-18) menyatakan kebijakan sebagai salah satu taktik dan strategi yang diarahkan untuk mencapai suatu tujuan. Oleh sebab itu suatu kebijaksanaan memuat 3 (tiga) elemen yakni: taktik atau strategi dari berbagai langkah untuk mencapai tujuan yang diinginkan, penemuan berbagai input untuk memungkinkan pelaksanaan secara nyata dari taktik dan strategi dan identifikasi dari tujuan yang ingin

dicapai. Oleh sebab itu, dari beberapa macam pengertian kebijakakan tersebut diatas, akan memudahkan dalam memahami bahwa kebijakan publik merupakan salah satu dimensi utama dalam administrasi publik yang di jalankan oleh pemerintah dan dilaksanakan untuk kepentingan masyarakat.

## **2. Jenis-jenis Kebijakan**

Pada dasarnya interpretasi kebijakan publik dikemukakan secara tradisional oleh para ilmuwan politik. Beberapa kategori dari kebijakan tersebut dapat dibedakan menjadi berapa jenis kebijakan (Subarsono, 20015:19), yakni:

- a. Kebijakan substansif, misalnya: kebijakan perburuhan, kesejahteraan sosial, hak-hak sipil, masalah luar negeri dan sebagainya
- b. Kebijakan menurut kurun waktu tertentu, misalnya: kebijakan masa reformasi kebijakan masa Orde Baru.
- c. Kelembagaan, misalnya: kebijakan legislatif, kebijakan yudikatif, kebijakan departemen.

Menurut sudut pandang Nugroho jenis-jenis kebijakan dibedakan berdasarkan sifatnya. Berdasarkan sudut pandang Nugroho dalam Pasolog (2010:40) kebijakan publik dibedakan menjadi tiga kelompok, yakni:

- a. Kebijakan yang bersifat meso, yakni kebijakan yang bersifat menengah atau memperjelas pelaksanaan
- b. Kebijakan yang bersifat makro, yakni kebijakan yang bersifat umum

- c. kebijakan yang bersifat mikro, yakni kebijakan yang bersifat mengatur pelaksanaan dan implementasi dari kebijakan di atasnya.

### 3. Ciri – ciri Kebijakan Publik

Easton yang dikutip dalam Wahab (2014:18) menjelaskan bahwa ciri-ciri khusus yang melekat pada kebijakan publik bersumber pada kenyataan bahwa kebijakan itu dipikirkan, didesain, dirumuskan dan diputuskan oleh orang-orang yang memiliki otoritas dalam sistem politik, mereka itu adalah para eksekutif, legislator, hakim, administrator, monarki dan sejenisnya.

Berdasarkan hal tersebut di atas, ciri-ciri kebijakan publik menurut Wahab (2014:20-23) adalah sebagai berikut :

- a. Kebijakan publik lebih adalah tindakan yang mengarah pada tujuan dari pada sekedar bentuk perilaku atau tindakan menyimpang yang serba acak, asal-asalan dan serba kebetulan. Kebijakan publik dalam sistem politik modern pada umumnya bukan suatu tindakan yang serba kebetulan atau asal-asalan, melainkan tindakan yang direncanakan
- b. Kebijakan pada hakikatnya terdiri atas tindakan-tindakan yang saling berkait dan berpola, mengarah pada tujuan tertentu yang dilakukan oleh pejabat-pejabat pemerintah dan bukan merupakan keputusan-keputusan yang berdiri sendiri. Misalnya, kebijakan tidak hanya mencakup keputusan untuk membuat undang-undang dalam bidang tertentu, melainkan pula diikuti dengan keputusan-keputusan/petunjuk teknis pelaksanaan yang lebih detail, bersangkut paut dengan proses implementasi dan mekanisme pemaksaan pemberlakuannya.
- c. Kebijakan itu nyatanya dilakukan pemerintah dalam bidang-bidang tertentu. Misalnya dalam mengatur perdagangan, mengendalikan inflasi, memberantas korupsi, memberantas buta aksara, menggalakan program keluarga berencana dan menggalakan program perumahan rakyat bagi golongan masyarakat berpenghasilan rendah
- d. Kebijakan publik bersifat positif, mungkin pula negatif. Dalam bentuknya yang positif, kebijakan publik mungkin akan mencakup beberapa bentuk yang negatif, ia kemungkinan akan meliputi

keputusan-keputusan pejabat-pejabat pemerintah untuk bertindak atau tidak melakukan tindakan apapun dalam masalah-masalah dimana campur tangan pemerintah justru diperlukan.

#### 4. Proses Kebijakan Publik

Dalam pembuatan sebuah kebijakan tidak terlepas dari suatu proses, sehingga proses sangat berpengaruh dalam pembuatan kebijakan. Menurut Winarno (2012: 28-30) dalam sebuah kebijakan publik ada beberapa tahap yang harus dilakukan dalam rangka membuat kebijakan publik, sebagai berikut yaitu:

##### a. Tahap penyusunan agenda

Para pejabat yang dipilih dan diangkat mendapatkan masalah pada agenda publik. Sebelumnya masalah-masalah tersebut berkompetensi terlebih dahulu agar dapat masuk ke dalam agenda kebijakan. Sehingga beberapa masalah akan masuk ke dalam agenda kebijakan para perumus kebijakan.

##### b. Tahap adopsi kebijakan

Dari berbagai alternatif kebijakan yang sudah di tawarkan oleh para perumus kebijakan, pada akhirnya salah satu dari sekian banyak alternatif tersebut diadopsi dan atau di angkat dengan dukungan dari mayoritas legislatif, konsesus antara direktur lembaga atau keputusan pengadilan

##### c. Tahap formulasi kebijakan

Masalah yang masuk ke dalam agenda kebijakan kemudian dibahas oleh para pembuat kebijakan. Masalah-masalah tersebut



kemudian didefinisikan untuk dicari pemecahan masalah terbaik. Pemecahan masalah ini berasal dari berbagai alternatif yang ada. Sama halnya dengan perjuangan suatu masalah untuk masuk kedalam agenda kebijakan, dalam tahap perumusan kebijakan masing-masing alternatif bersaing untuk diambil untuk dipilih menjadi alternatif yang baik agar dapat memecahkan masalah

d. Tahap implementasi kebijakan

Suatu program kebijakan hanya akan menjadi catatan-catatan baik, apabila program tidak diimplementasikan. Kebijakan yang diambil, dilaksanakan oleh unit-unit administrasi yang memobilisasi sumber daya finansial manusia. Oleh sebab itu yang telah diambil sebagai alternatif pemecahan masalah harus diimplementasikan, yaitu dilandasakan oleh badan-badan administrasi maupun agen-agen pemerintah ditingkat bawah. Beberapa implementasi kebijakan mendapatkan dukungan dari pelaksana, namun beberapa yang lain mungkin akan ditentang oleh para pelaksana. Pada tahap implementasi ini berbagai kepentingan akan saling bergantung

e. Tahap penilaian kebijakan

Kebijakan pada dasarnya dibuat untuk meraih dampak yang diinginkan. Pada tahap ini kebijakan yang telah dijalankan akan dinilai atau dievaluasi untuk melihat sejauh mana kebijakan yang dibuat mampu memecahkan masalah. Oleh karena itu, ditentukanlah



ukuran-ukuran atau kriteria-kriteria yang menjadi dasar untuk menilai apakah kebijakan telah meraih dampak yang diinginkan.

Kebijakan publik, ada dengan tujuan tertentu yaitu untuk mengatur kehidupan bersama untuk mencapai tujuan bersama yang telah di sepakati. Sebab hal yang ada di dunia ini tentu memiliki tujuannya. Jika memahami administrasi publik, maka pada bagian ini kita akan mencoba memahami tentang kebijakan publik. Proses kebijakan publik adalah sebuah perpaduan dari pengertian kebijakan dan konsep dari kebijakan publik itu sendiri. Proses kebijakan publik selalu mengedepankan beberapa tahap yang berhasil dalam pembuatan kebijakan untuk publik. Dalam proses kebijakan akan menghasilkan sebuah kebijakan yang diharapkan dapat memecahkan permasalahan yang sedang terjadi.

## **B. Evaluasi Kebijakan**

### **1. Pengertian Evaluasi Kebijakan**

Evaluasi adalah salah satu aspek penting dalam suatu kebijakan publik. Evaluasi ini digunakan untuk mengukur seberapa jauh hasil yang dicapai dalam sebuah kebijakan. Menurut Yusuf (2000:3) evaluasi merupakan suatu usaha untuk mengukur dan sumber nilai secara objektif dari pencapaian hasil-hasil yang di rencanakan sebelumnya, dimana hasil evaluasi tersebut dimaksud menjadi umpan balik untuk perencanaan yang akan dilakukan di depan. Sehingga dapat dikatakan bahwa dengan adanya evaluasi ini dapat memperbaiki atau menjadikan suatu perencanaan dapat lebih baik kedepannya. Dapat dikatakan bahwa evaluasi menilai suatu kebijakan atau

program yang telah memberikan manfaat atau tidak sehingga pelaksanaan evaluasi tersebut dapat dilaksanakan jika suatu kegiatan telah berjalan beberapa waktu

Secara umum istilah evaluasi dapat disamakan dengan penaksaran (appraisal), pemberian angka (rating) dan penilaian (assesment), kata-kata yang menyatakan usaha untuk menganalisis hasil kebijakan dalam arti satuan nilainya. Dalam arti yang lebih sempit atau spesifik, evaluasi berkenaan atau berkaitan dengan produksi informasi mengenai nilai atau manfaat hasil kebijakan (Dunn, 2003:608). Menurut Dunn (2003:608-609), ada beberapa karakteristik dari evaluasi kebijakan, yaitu :

a. Interpendensi fakta nilai

Tuntutan evaluasi tergantung bak “fakta” maupun “nilai”.

Untuk menyatakan bahwa kebijakan atau program tertentu telah tercapai tingkat kinerja yang tinggi atau rendah tidak hanya diperlukan hasil-hasil kebijakan berharga bagi sejumlah individu, kelompok atau seluruh masyarakat. Untuk menyatakan hal demikian, harus di dukung oleh bukti bahwa hasil-hasil kebijakan secara aktual merupakan konsekuensi dari aksi-aksi yang di lakukan untuk memecahkan masalah tertentu. Oleh karena itu, pemantauan adalah prasyarat bagi evaluasi

b. Dualitas nilai

Nilai-nilai sering ditata dalam suatu hirarki yang merefleksikan kepentingan relatif dan saling ketergantungan antara

tujuan dan sasaran. Nilai-nilai yang mendasari tuntutan evaluasi mempunyai kualitas ganda, karena mereka di pandang sebagai tujuan dan sekaligus cara. Evaluasi sama dengan rekomendasi sejauh mana berkenaan dengan nilai yang ada (misalnya, kesehatan) dapat dianggap sebagai instrinsik (diperlukan bagi dirinya) ataupun ekstrinsik (diperlukan karena hal itu dapat mempengaruhi pencapaian tujuan-tujuan lain).

c. Fokus nilai

Evaluasi berbeda dengan pemantauan, dipusatkan pada penilaian menyangkut keperluan atau nilai dari suatu kebijakan dan program. Evaluasi adalah usaha untuk menentukan manfaat atau kegunaan sosial kebijakan atau program, dan bukan sekedar usaha mengumpulkan informasi mengenai hasil aksi kebijakan yang terantisipasi dan tidak terantisipasi. karena ketepatan tujuan dan sasaran kebijakan selalu dapat dipertanyakan, evaluasi mencakupi prosedur untuk mengevaluasi tujuan-tujuan dan sasaran itu sendiri

d. Orientasi masa kini dan masa lampau

Evaluasi bersifat retrospektif dan setelah aksi-aksi di lakukan (*ex post*). Rekomendasi yang juga mencakupi premis-premis nilai, bersifat prospektif dan di buat sebelum aksi-aksi dilakukan. Tuntutan evaluatif, berbeda dengan tuntutan-tuntutan advokatif, diarahkan pada hasil sekarang dan masa lalu, ketimbang hasil dimasa depan.

Evaluasi adalah usaha untuk menentukan manfaat atau kegunaan sosial kebijakan atau program, dan bukan sekedar usaha mengumpulkan informasi mengenai hasil aksi kebijakan yang terantisipasi dan tidak terantisipasi. karena ketepatan tujuan dan sasaran kebijakan selalu dapat dipertanyakan, evaluasi mencakupi prosedur untuk mengevaluasi tujuan-tujuan dan sasaran itu sendiri

## **2. Fungsi evaluasi kebijakan**

Dalam melaksanakan sebuah kebijakan evaluasi menjadi tahap yang paling penting. Menurut Wibowo dkk dalam Nugroho (2008:477), beberapa fungsi evaluasi kebijakan, yakni:

- a. Kepatuhan, .melalui evaluasi dapat diketahui apakah tindakan yang dilakuka oleh para pelaku, baik birokrasi maupun pelaku lainnya, sesuai dengan standar dan prosedur yang ditetapkan oleh kebijakan
- b. Audit, melalui evalusi dapat diketahui, apakah output benar-benar sampai ke tangan kelompok sasaran kebijakan, atau justru ada kebocoran atau penyimpangan
- c. Eksplanasi, melalui evaluasi dapat dipotret realitas pelaksanaan program dan dapat di buat suatu generalisasi tentang pola-pola hubungan antara berbagai dimensi realitas yang diamatinya. Dari evaluasi ini evaluator dapat mengidentifikasikan kondisi, masalah, dan akor yang mendukung keberhasilan atau kegagalan kebijakan.
- d. Akunting, dengan evaluasi dapat di ketahui apa akibat sosial-ekonomi dalam kebijakan tersebut.

Selain itu fungsi menurut Dun (2003:609-611), evaluasi kebijakan memiliki tiga fungsi yaitu:

- a. Evaluasi memberi sumbangan pada klarifikasi kritik terhadap nilai-nilai yang mendasari pemilihan tujuan dan target. Nilai diperjelas dengan mendefinisikan dan mengoperasi target dan tujuan. Nilai juga dikritik dengan menyatakan dengan cara-cara sistematis kepantasan tujuan dan target dalam hubungan masalah yang dituju. Dalam menyakan kepantasan tujuan dan sasaran, analisis dapat menguji alternatif sumber nilai (misalnya, kelompok kepentingan dan pegawai negeri, kelompok klain) maupun landasan mereka dalam berbagai bentuk rasionalitas (teknis, ekonomis, sosial, legal, substantif).
- b. Evaluasi memberi informasi yang valid dan dapat dipercaya mengenai kinerja kebijakan, yaitu seberapa jauh kebutuhan, nilai dan kesempatan telah dapat dicapai melalui tindakan publik.
- c. Evaluasi memberi sumbangan pada aplikasi metode-metode analisis kebijakan lainnya, termasuk perumusan masalah dan rekomendasi. Informasi mengenai tdak memadai yakni kinerja kebijakan dapat memberi sumbangan pada perumusan masalah kebijakan, sebagai contoh, dengan menunjukan bahwa tujuan dan target perlu didefinisikan ulang. Evaluasi dapat pula menyumbang pada definisi alternatif kebijakan yang baru atau revisi kebijakan

dengan menunjukan bahwa alternatif kebijakan yang diunggulkan sebelumnya perlu dihapus dan diganti dengan yang lain.

Fungsi evaluasi dalam melaksanakan suatu kebijakan sangat di perlukan , dimana fungsi tersebut menjadi pedoman pelaku melakukan tindakan pelaksanaan agar sesuai dengan standar yang sudah di tentuka. Selain itu sebagai dasat untuk penentuan target.

### **3. Tujuan evaluasi kebijakan**

Dalam sebuah evaluasi kebijakan perlu adanya suatu tujuan, dimana tujuan tersebut di pakai untuk mengetahui sasaran yang di capai. Menurut Subarsono (2015:120), evaluasi kebijakan memiliki beberapa tujuan sebagai berikut, yaitu :

- a. Mengukur tingkat efisiensi suatu kebijakan. Dengan adanya evaluasi dapat diketahui seberapa besar biaya dan manfaat suatu kebijakan
- b. Mengukur tingkat kinerja suatu kebijakan. Dengan evaluasi ini maka dapat diketahui derajat pencapaian dan sasaran kebijakan
- c. Mengukur tingkat pengeluaran (outcome) suatu kebijakan. Salah satu tujuan evaluasi yaitu : mengukur seberapa besar dan kualitas pengeluaran atau output dari suatu kebijakan
- d. Untuk dapat mengetahui apabila ada penyimpangan. Evakuasi juga bertujuan untuk mengetahui adanya penyimpangan-penyimpangan yang mungkin dapat terjadi, dengan cara membandingkan antara tujuan dan sasaran dengan pencapaian target

- e. Mengukur dampak suatu kebijakan. Pada tahap selanjutnya, evaluasi ditujukan untuk dapat melihat dampak dari suatu kebijakan, baik dampak positif maupun dampak negatif
- f. Sebagai bahan masukan (input) untuk kebijakan yang akan datang. Tujuan akhir dari evaluasi yaitu untuk memberikan masukan bagi proses kebijakan ke depan agar dihasilkan kebijakan yang lebih baik.
- g. tingkat efisiensi suatu kebijakan. Dengan adanya evaluasi dapat diketahui seberapa besar biaya dan manfaat suatu kebijakan.
- h. Mengukur tingkat kinerja suatu kebijakan. Dengan evaluasi ini maka dapat diketahui derajat pencapaian dan sasaran kebijakan.

Dari beberapa pemaparan diatas, bahwa tujuan dari sebuah evaluasi kebijakan adalah suatu yang mutlak dalam menentukan sasaran atau derajat pencapaian kebijakan dan mengukur tingkat kinerja suatu kebijakan, selain itu juga tujuan ini berfungsi untuk mengetahui penyimpangan-penyimpangan yang terjadi dalam menentukan sasaran yang diinginkan.

#### **4. Tahapan Evaluasi Kebijakan**

Dalam evaluasi kebijakan perlu adanya sebuah tahapan dimana untuk dapat mengevaluasi kebijakan yang telah ditetapkan sebelumnya. Menurut Suchman dalam Winarno (2012:233-234), evaluasi kebijakan memiliki enam tahapan sebagai berikut, yaitu :

- a. Deskripsi dan standarisasi kegiatan
- b. Mengidentifikasi tujuan program yang akan dievaluasi



- c. Analisis terhadap masalah
- d. Mengukur terhadap tingkat perubahan yang terjadi
- e. Beberapa indikator untuk menentukan suatu dampak
- f. Mementukan apakah perubahan yang diamati merupakan akibat dari kegiatan tersebut atau karena penyebab yang lain.

Tahapan dalam sebuah evaluasi sangat di perlukan, karna digunakan untuk dapat wewujudkan tujuan atau sasaran yang diinginkan.

### 5. Pendekatan Evaluasi Kebijakan

Menurut Dunn (2003:611) pendekatan evaluasi kebijakan dibagi kedalam tiga tipe. Yaitu :

#### a. Evaluasi Semu

Evaluasi kebijakan merupakan pendekatan yang menggunakan metode-metode deskriptif untuk menghasilkan informasi yang valid dan dapat dipercaya mengenai hasil kebijakan, tanpa berusaha untuk menyatakan tentang atau manfaat atau nilai dari hasil-hasil tersebut terhadap individu, kelompok, atau masyarakat secara keseluruhan. Asumsi utama dari evaluasi semu yaitu bahwa ukuran tentang manfaat atau nilai yang merupakan sesuatu yang dapat terbukti sendiri (*self evident*) atau tidak kontroversial.

#### b. Evaluasi Formal

Evaluasi formal adalah pendekatan yang menggunakan metode sekripti untuk menghasilkan informasi yang valid dan

cepat dipercaya mengenai hasil-hasil kebijakan tetapi mengevaluasi hasil tersebut atas dasar tujuan program kebijakan yang telah dirumuskan secara formal oleh para pembuat kebijakan dan administrator program. Asumsi utama dari evaluasi formal yaitu bahwa tujuan dan target dirumuskan secara formal adalah merupakan ukuran yang tepat untuk manfaat atau nilai kebijakan program.

Salah satu tipe utama evaluasi formal adalah evaluasi sumatif yang meliputi usaha untuk memantau pencapaian tujuan dan target formal setelah suatu kebijakan atau program ditetapkan untuk jangka waktu tertentu. Sebaliknya evaluasi formatif meliputi usaha-usaha untuk secara terus menerus memantau pencapaian tujuan-tujuan dan target formal. Perbedaan evaluasi sumatif dan evaluasi formatif tidak seharusnya dilebih-lebihkan meskipun demikian karena perbedaan utama dari karakteristik evaluasi formatif merupakan jumlah titik waktu dimana hasil kebijakan dipantau. Karena itu, perbedaan antara evaluasi sumatif dan formatif adalah persoalan derajat.

c. Evaluasi keputusan teoritis

Evaluasi keputusan teoritis merupakan pendekatan yang menggunakan metode-metode deskriptif untuk menghasilkan informasi yang dapat dipertanggung jawabkan dan valid

mengenai hasil-hasil kebijakan yang secara eksplisit di nilai oleh berbagai macam pelaku kebijakan.

Dari beberapa kriteria yang sudah di bahas diatas, maka dalam pendekatan evaluasi yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah pendekatan evaluasi formal dengan tipe formal yang ditujukan untuk dapat memonitor ke mana arah jalannya program kebijakan dan seberapa besar usaha-usaha dalam pencapaian target dan tujuan yang dilakukan sehingga dapat mengembangkan atau memperbaiki program yang sudah ditetapkan untuk jangka waktu tertentu.

#### **6. Indikator Evaluasi Kebijakan**

Dalam evaluasi kebijakan, indikator sangat di perlukan untuk mengukur hasil dari adanya suatu kebijakan yang sudah ditetapkan sebelumnya. Dun (2003:612) mengembangkan kinerja atau evaluasi kebijakan ke dalam enam indikator yang mencakupi:

Tabel 2 : indikator evaluasi kebijakan

No.	Kriteria	Penjelasan
1.	Efektifitas	Apakah hasil yang diinginkan telah tercapai?
2.	Efisiensi	Seberapa banyak hasil yang diperlukan untuk mencapai hasil yang diinginkan
3.	Kecukupan	Seberapa jauh pencapaian hasil yang diinginkan dalam memecahkan masalah?
4.	Pemerataan	Apakah biaya dan manfaat didistribusikan dengan merata kepada kelompok-kelompok yang berbeda?
5.	Responsivitas	Apakah hasil kebijakan memuaskan kebutuhan, preferensi atau nilai kelompok-kelompok tertentu?
6.	Ketepatan	Apakah hasil (tujuan) yang diinginkan benar-benar berguna atau bernilai?

Sumber: Dun (2003:610)

Kriteria ini yang dapat di jadikan Patoka dalam menentukan apakah kebijakan tersebut berhasil atau gagal. Dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif, jadi pembahasan dalam penelitian ini berhubungan dengan pertanyaan yang di rumuskan oleh William N.Dunn, yakni :

a. Efektifitas

Berkenaan dengan apakah suatu alternatif mencapai hasil (akibat yang diharapkan atau mencapai tujuan yang dari

diadakannya tindakan. Efektivitas yang secara dekat berhubungan dengan rasionalitas teknis, selalu diukur dari unit produk atau nilai moneterinya.

b. Efisiensi

Efisiensi (*efficiency*) berkenaan dengan usaha yang diperlukan untuk menghasilkan tingkat efektivitas tertentu. Efisiensi yang merupakan sinonim dari rasionalitas ekonomi, adalah merupakan hubungan dari efektifitas, biasanya ditentukan melalui perhitungan biaya per unit produk atau layanan. Kebijakan yang mencakupi efektivitas tertinggi dengan biaya terkecil dinamakan efisien.

c. Kecukupan

Kecukupan (*adequacy*) berkenaan dengan seberapa jauh suatu tingkat efektivitas memuaskan kebutuhan, nilai atau kesempatan yang menumbuhkan adanya masalah. Kriteria kecukupan menekankan pada kuatnya hubungan antara alternatif kebijakan yang diharapkan.

d. Pemerataan

Indikator ini erat hubungan dengan rasionalitas legal dan sosial yang menunjukan pada distribusi akibat dan usaha antara kelompok-kelompok yang berbeda dalam masyarakat. Kebijakan yang berorientasi pada pemerataan adalah kebijakan yang akibatnya (misalnya biaya moneter) secara adil didistribusikan. Kebijakan

yang di rancang untuk medistribusikan pendapatan, kesempatan pendidikan atau pelayanan public, kadang-kadang direkomendasikan atas dasar kriteria kesamaan. Kriteria kesamaan erat kaitan dengan konsep yang saling bersaing, yaitu keadilan atau kewajaran dan terhadap konflik etis sekitar dasar yang memadai untuk mendistribusikan risorsis dalam masyarakat.

e. Resposivitas

Indikator ini berkenaan dengan seberapa jauh suatu kebijakan dapat memuaskan kebutuhan, preferensi, atau nilai kelompok-kelompok masyarakat tertentu. Kriteria responsivitas sangat penting karena analisis yang dapat memuaskan semua kriteria lainnya. Efektivitas, kecukupan, kesamaan masih gagal jika belum menanggapi kebutuhan aktual dari kelompok yang semestinya diutungkan dari adanya suatu kebijakan.

f. Ketepatan

Kriteria ketepatan secara dekat yang berhubungan dengan rasionalitas *substantive*, karena pertanyaan tentang ketepatan kebijakan tidak berkenaan dengan satuan kriteria individu tetapi dua atau lebih kriteria secara bersama-sama. Ketepatan merujuk pada nilai atau harga dari tujuan-tujuan program dan kepada kuatnya asumsi yang melandasi tujuan tersebut.

## C. Pelayanan Publik

### 1. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah tugas utama dari aparaturnya pemerintahan. Berdasarkan dari keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sedangkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2005 tentang Pelayanan Publik, pasal 1 ayat (1), menjelaskan pengertian pelayanan publik adalah:

”pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Secara etimologis menurut Poerwadarminta (1995) dalam Herdiansyah (2011:10) pelayanan sebenarnya berasal dari kata layan yang berarti membantu menyiapkan/ mengurus apa-apa yang diperlukan seseorang, kemudian pelayanan dapat diartikan sebagai perihal/cara melayani; Servis/jasa; Sehubungan dengan jual beli barang dan jasa. Pelayanan publik menurut Sadu Wasistiono (2001) dalam Hardiansyah (2011:11) mendefinisikan pelayanan publik sebagai pemberian jasa baik oleh pemerintah maupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat.



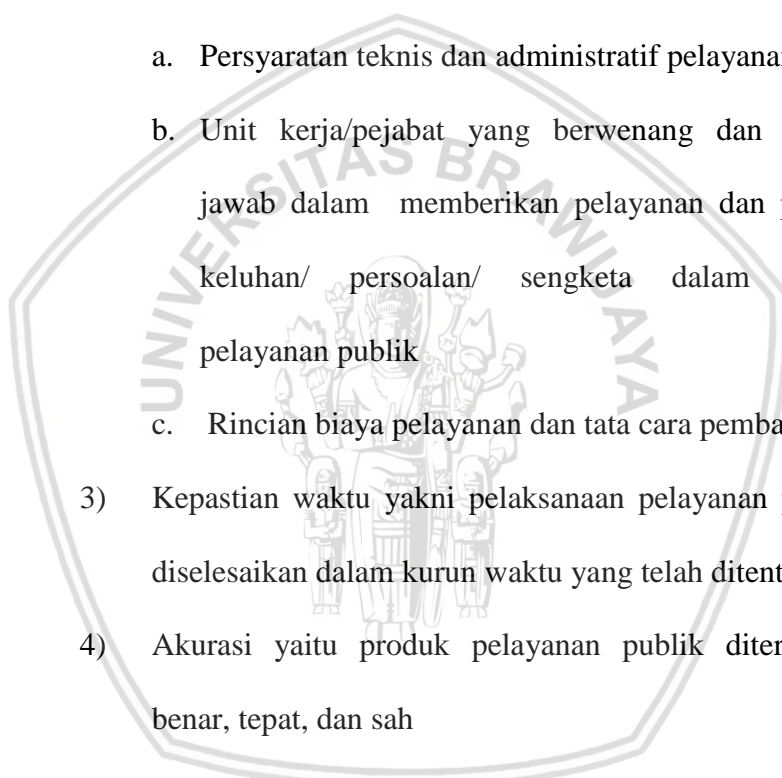
Thoha (1991) dalam Hardiyansyah (2011:11) istilah yang sejenis pelayanan yakni pengabdian dan pengayoman. Seorang administrator diharapkan mencerminkan sifat-sifat memberikan pelayanan publik, pengabdian kepada kepentingan umum memberikan pengayoman kepada masyarakat kecil. Administrator lebih mendahulukan kepentingan masyarakat atau/ umum dan memberikan *service* kepada masyarakat dari pada kepentingan sendiri. Sinambela,dkk (2014:6) mengartikan ”pelayanan publik sebagai pemenuhan keinginan dalam kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara”. Dari pengetahuan diatas dsinambela,apat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah suatu kegiatan pemberian barang atau jasa oleh aparatur pememrintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik dalam arti sempit menurut Keban (2001) dalam Rochmah (2011:82) adalah suatu tindakan pemberian barang atau jasa kepada masyarakat oleh pemerintah dalam rangka tanggung jawabnya kepada publik, baik di berikan secara langsung maupun melalui mitra dengan swasta dan masyarakat, berdasarkan jenis dan insensitas kebutuhan masyarakat, kemampuan masyarakat dan pasar.

## 2. Prinsip Pelayanan Publik

Dalam memberikan sebuah pelayanan sebuah prinsip sangat dibutuhkan karna merupakan satu sisi yang mengatur dan mengendalikan proses layanan agar struktur kegiatan dapat berjalan dengan baik, tertip, tepat dan memuaskan. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomer 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan

Pelayanan Publik, menyampaikan prinsip-prinsip pelayanan publik sebagai berikut :

- 1) Kesederhanaan, bahwa prosedur/tatacara pelayanan diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan
- 2) Kejelasan mengenai
  - a. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik
  - b. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persoalan/ sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik
  - c. Rincian biaya pelayanan dan tata cara pembayaran
- 3) Kepastian waktu yakni pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan
- 4) Akurasi yaitu produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah
- 5) Keamanan yaitu proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum
- 6) Tanggung jawab adalah pimpinan penyelenggaraan pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik



- 7) Kelengkapan sarana dan prasarana dimana tersediannya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika)
- 8) Kemudahan akses, tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika
- 9) Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan dimana pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas
- 10) Kenyamanan adalah lingkungan pelayanan tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toile, tempat ibadah dan lain-lain.

### 3. **Kualitas Pelayanan Publik**

Kualitas pelayanan publik adalah komponen penting yang harus di perhatikan dalam pelayanan publik. Menurut Samapara (1999) dalam Hardiyansyah (2011:35), menyatakan bahwa kualitas pelayanan publik merupakan sesuatu yang diberikan pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan dalam memberikan layanan sebagai pembakuan pelayanan yang baik. Sedangkan pengertian kualitas

pelayana publik menurut Tjiptono (1995) dalam Hardiyansyah (2011:40) yaitu:

- 1) kecocokan untuk pemakaian;
- 2) kesesuaian dengan persyaratan;
- 3) perbaikan berkelanjutan;
- 4) bebas dari kerusakan/cacat;
- 5) pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat;
- 6) sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan;
- 7) melakukan segala sesuatu secara benar.

Menurut Goetsch dan Davis dalam Hardiyansyah (2011:36), mengemukakan bahwa kualitas pelayanan adalah sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan/kebutuhan pelanggan, dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan jasa (pelayanan) sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan. Dalam hal ini, kualitas pada dasarnya terkait dengan pelayanan yang baik, yakni sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan atau masyarakat secara memuaskan.

Berdasarkan pengertian kualitas pelayanan publik diatas, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik adalah keseluruhan dari kemampuan pihak penyelenggara pelayanan dalam memberikan layanan kepada masyarakat/pelanggan.

#### 4. Asas-asas Pelayanan Publik

Berdasarkan Keputusan Menteri Pemberdayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, beberapa asas-asas pelayanan publik adalah sebagai berikut :

- 1) Transparansi, yakni bersifat terbuka dan mudah di akses oleh semua pihak yang membutuhkan, disediakan secara memadai serta mudah di mengerti
- 2) Akuntabilitas, yakni dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan
- 3) Kondisional, yakni sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima layanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas
- 4) Partisipatif, yaitu mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik
- 5) Kesamaan hak, yakni tidak diskriminatif dalam artian tidak membedakan suku, agama, ras, gender ataupun golongan status ekonomi
- 6) Keseimbangan hak, yakni antara pemberi dan penerima layanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

## 5. Standar Pelayanan Publik

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik tentu mempunyai standar pelayanan publik yang telah ditetapkan dan menjadi sebuah tolak ukur dalam pelayanan publik. Standar pelayanan publik digunakan untuk menjadi pedoman bagi penerima layanan untuk mengontrol kinerja penyelenggaraan layanan publik dan dapat dijadikan pedoman dalam pelayanan publik yang harus ditaati dan dilaksanakan. Standar pelayanan menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, bahwa standar pelayanan sekurang-kurangnya sebagai berikut :

a. Prosedur pelayanan

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

b. Waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

c. Biaya pelayanan

Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

d. Produk layanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

e. Sarana dan prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Penetapan standar pelayanan menjadi yang sangat penting dalam pengembangan sistem pelayanan publik. Dengan adanya standar pelayanan publik diharapkan dapat membangun kepedulian dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

## 6. Faktor Pendukung dalam Pelayanan Publik

Menurut Chaniago (2006) di kutip oleh Puspitosari (2011:127-128) menyampaikan pengamatan mengenai persoalan pelayanan publik adalah sebagai berikut:

1. Hanya sebagian kecil keseluruhan instansi yang menyediakan pelayanan dengan prosedur yang jelas
2. Banyak instansi penanggungjawab dan pemberi layanan tidak memiliki prosedur pelayanan yang jelas



3. Tidak terdapat banyak perubahan yang mengidentifikasi sistem monitoring evaluasi dan perencanaan yang baik dan yang dilakukan instansi penanggungjawab pelayanan.

Menurut Puspitosari (2011:128) yang di kutip dari prasojo (2006), menyampaikan tiga persoalan pelayanan publik di Indonesia adalah sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan tidak memadai dan masih diskriminatif, dimana jaminan pemenuhan hak-hak dasar masyarakat tanpa diskriminatif masih belum diberikan dengan kualitas memadai. Pelayanan publik yang terbatas misalnya, jumlah tenaga, kualitas tenaga, fasilitas dan sarana yang kurang memadai dan tidak merata
2. Paradigm pelayanan publik, yakni aturan dan regulasi masih banyak yang menggambarkan buruknya pelayanan publik. Sikap dan paradigm aparat pemerintah yang belum berubah dalam melakukan pelayanan. Serta aparat yang berdasarkan perintah atasan bukan kepuasan masyarakat.
3. Belum ada regulasi yang memadai yakni dimana adanya regulasi pada saat ini belum meyakinkan bahwa kewajiban negara mestinya diiringi dengan kemampuan memberi layanan yang baik.

## **D. Elektronik Kartu Tanda Penduduk (e-KTP)**

### **1. Pengertian Elektronik Kartu Tanda Penduduk**

e-KTP merupakan dokumen kependudukan yang memuat sistem keamanan/ pengendalian baik dari sisi administrasi maupun teknologi informasi dengan berbasis pada *database* kependudukan nasional. Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 24 tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang administrasi kependudukan Kartu Tanda Penduduk, yang selanjutnya di kenal dengan istilah e-KTP, adalah Kartu Tanda Penduduk yang di lengkapi cip yang merupakan identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh instansi pelaksana.

Dalam penerapan e-KTP sebelumnya ditetapkan masa berlakunya selama 5 tahun, namun seiring berjalanya waktu telah diubah masa berlakunya menjadi seumur hidup sepanjang tidak adanya perubahan atas data penduduk dan pengguna berdomisili penduduk. Program e-KTP tersebut dilatarbelakangi oleh sisitem kepemilikan KTP konvensional di Indonesia yang memungkinkan seseorang memiliki lebih dari satu KTP. Hal tersebut memberi peluang kepada penduduk yang ingin berbuat curang kepada negara dengan menduplikasi KTP untuk beberapa hal antara lain:

- 1) Menghindari pajak
- 2) Menyembunyikan identitas
- 3) Memudahkan pembuatan paspor yang tidak dapat di buat seluruh kota
- 4) Mengamankan korupsi atau kejahatan /kriminalitas lainnya.

## 2. Fungsi dan Kegunaan e-KTP

Dengan adanya e-KTP ini pemerintah lebih jeli dalam melakukan controlling terhadap data kependudukan dan meminimalisir peluang penduduk yang ingin berbuat curang terhadap negara. Beberapa fungsi dan kegunaan e-KTP sebagai berikut, yakni :

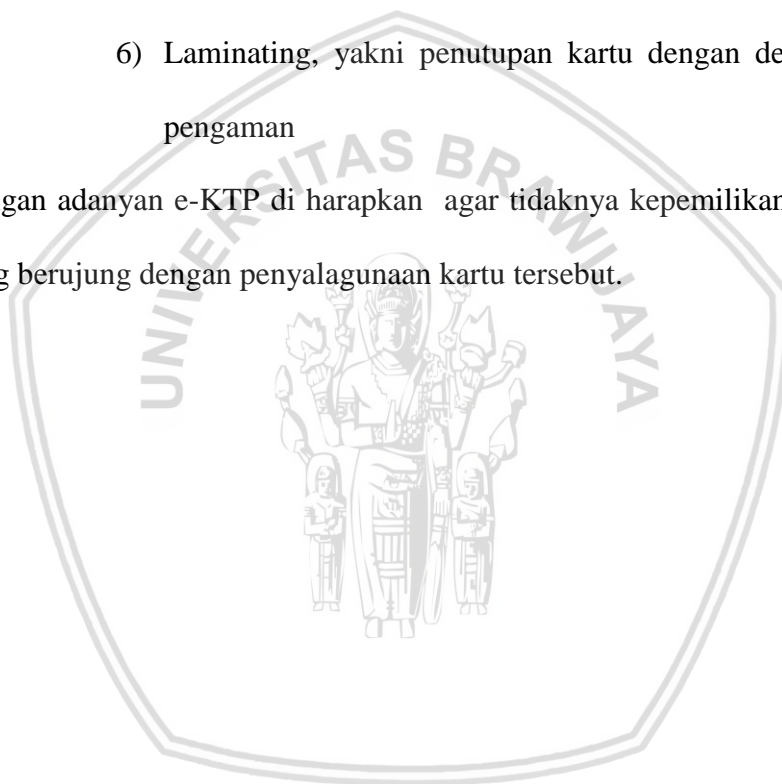
- 1) Sebagai identitas diri:
- 2) Berlaku secara nasional, dimana penduduk tidak perlu membuat e-KTP lokal di setiap daerah dalam pengurusan izin sehingga tidak terjadi kecurangan seperti duplikasi KTP dan data kependudukan;
- 3) Mencegah adanya pemalsuan
- 4) Mencegah adanya penggandaan KTP
- 5) Dengan e-KTP seluruh rekaman sidik jari penduduk akan disimpan di AFIS (*Automated Fingerprint Identification System*) yang berada dipusat data di Jakarta;
- 6) Adanya data kependudukan yang jelas, membuat proses pemilu lebih mudah dan transparan karena tidak adanya duplikasi pemilihan oleh orang yang sama.

## 3. Struktur dan Informasi dalam e-KTP

Struktur e-KTP terdiri dari Sembilan layer, hal tersebut akan meningkatkan kualitas keamanan dari e-KTP itu sendiri. Untuk menciptakan e-KTP dengan Sembilan layer, tahapan pembuatannya sebagai berikut :

- 1) Hole punching, yaitu melubangi kartu sebagai tempat meletakkan chip
- 2) Pick and pressure, yakni menempatkan chip pada kartu
- 3) Planter, yakni pemasangan antenna
- 4) Printing, yakni pencetakan kartu
- 5) Spot welding, yakni pengepresan kartu dengan aliran listrik
- 6) Laminating, yakni penutupan kartu dengan plastic pengaman

Dengan adanya e-KTP diharapkan agar tidaknya kepemilikan KTP ganda yang berujung dengan penyalagunaan kartu tersebut.



### BAB III

## METODE PENELITIAN

#### A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini digunakan jenis penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Menurut Siswantoro (2005,h.54) Penelitian adalah suatu cara atau tata cara kerja yang kita terapkan dalam upaya pemecahan masalah secara teliti dan mendalam berdasarkan bukti-bukti yang sudah pasti meyakinkan. Penelitian deskriptif merupakan penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variable mandiri, baik satu variable atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan antara variabel satu dengan variabel yang lain (sugiyono, 20014:11). Penelitian deskriptif dapat dikatakan sebagai metode penelitian yang menggambarkan keadaan, fakta-fakta, permasalahan yang sudah ada di lapangan.

Menurut Kountur (2004:105) terdapat ciri-ciri penelitian deskriptif yakni :

1. Menguraikan satu variabel saja atau beberapa variabel namun diuraikan satu persatu
2. Berhubungan dengan keadaan yang terjadi saat ini
3. Variabel yang diteliti tidak dimanipulasi

Menurut Kirk dan Miller yang dikutip oleh Moleong (2012,h.4) penelitian kualitatif merupakan tradisi tertentu dalam ilmu pengetahuan sosial yang secara fundamental bergantung pada pengamatan manusia dalam kawasan sendiri dan berhubungan dengan orang-orang tersebut dalam bahasanya dan dalam peristilahannya. Sedangkan menurut Bogdan dan Tailor dikutip oleh

Moleong (2010:4) mendefinisikan metode kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata lisan atau tertulis dari pelaku atau orang-orang yang dapat diamati.

Dengan demikian penggunaan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif dalam penelitian ini bertujuan dan mengungkapkan fakta tentang Evaluasi Kebijakan Pelayanan e-KTP. Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang. Adapun data yang digunakan yakni data berupa kata-kata yang berupa penyajiannya dengan mengguraikan dan menggambarkan yang selanjutnya dilakukan penarikan kesimpulan dari data yang telah dikumpulkan menjadi sebuah bentuk tulisan yang sistematis.

#### **B. Fokus Penelitian**

Dalam sebuah penelitian mempunyai permasalahan yang cukup luas untuk diteliti secara menyeluruh sehingga memerlukan sebuah batasan masalah penelitian. Dengan adanya penentuan fokus penelitian akan dapat menghindarkan biasanya data sehingga berfokus pada hal yang esensial, sehingga memudahkan peneliti dalam melakukan pembahasan dan penarikan kesimpulan.

Menurut Moleong (2012:94), ada dua tujuan penentuan fokus penelitian yaitu antara lain :

1. Penentuan fokus secara efektif menetapkan kriteria secara inklusif-enklusif untuk menyaring informasi yang mengalir masuk, sehingga bagi peneliti, penetapan fokus ini akan memudahkan penelitian dalam pengumpulan data

2. Penetapan fokus membatasi studi yang berarti bahwa dengan adanya fokus, penentuan tempat penelitian menjadi layak.

Berdasarkan dengan rumusan masalah dan tujuan penelitian, maka fokus penelitian ini yakni sebagai berikut:

- a. Evaluasi Kebijakan pelayanan e-KTP
  - a) Efektifitas kebijakan pelayanan e-KTP
  - b) Efisiensi kebijakan pelayanan e-KTP
  - c) Kecukupan kebijakan pelayanan e-KTP
  - d) Pemerataan kebijakan pelayanan e-KTP
  - e) Responsivitas kebijakan pelayanan e-KTP
  - f) Ketepatan kebijakan pelayanan e-KTP
- b. faktor pendorong dan penghambatevaluasi kebijakan pelayanan e-KTP

### **C. Lokasi dan Situs Penelitian**

Lokasi penelitian adalah suatu letak tempat dimana peneliti akan melakukan penelitian. Berdasarkan penentuan lokasi penelitian ini maka peneliti nantinya akan memperoleh data dan informasi yang berkaitan dengan tema, masalah serta fokus penelitian yang sudah ditetapkan. Peneliti melakukan penelitian ini di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang.

Situs penelitian merupakan tempat dimana peneliti akan menangkap keadaan sebenarnya dari objek yang akan diteliti untuk memperoleh data. Dari data tersebut situs penelitian ini adalah Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang bagian Evaluasi Kebijakan pelayanan e-KTP.



#### D. Sumber Data

Menurut Lofland dan Lofland (1987) dalam Moleong (2012:157) suatu sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata, dan tindakan selebihnya merupakan data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Menurut Pasolog (2010:70) suatu sumber data dapat dibedakan menjadi dua yaitu data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang didiperoleh langsung oleh peneliti dari ibjek penelitiannya. Sedangkan data sekunder adalah data yang di peroleh secara tidak langsung oleh peneliti. Adapun sumber data penelitian ini adalah :

##### 1. Data Primer

Sumber data primer adalah data yang diperoleh dari responden yang digunakan dalam penelitian. Dimana untuk mendapatkan data primer ini dilakukan melalui wawancara, observasi dan alat bantu lainnya. Sumber data primer di dapatkan langsung dari sumbernya (subyek penelitian) yang mampu memberikan informasi mengenai evaluasi kebijakan pelayanan e-KTP. Data primer diperoleh dari :

- a. Kepala Bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang
- b. Pegawai Bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang
- c. Narasumber 1, Narasumber 2, Narasumber 3, Narasumber 4, Narasumber 5 selaku masyarakat yang melakukan pembuatan

## e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang

### 2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang mendukung data primer, data berupa catatan-catatan resmi, laporan-laporan dokumen, karya tulis ilmiah, serta data pendukung lainnya terkait dengan permasalahan penelitian seperti : gambaran umum dari Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang yang berkaitan dengan fokus penelitian yang dilakukan peneliti.

### E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

#### 1. Metode Observasi

Adalah pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan secara langsung terhadap obyek yaitu meneliti tentang keadaan dan kenyataan yang sebenarnya dan untuk memperoleh jawaban permasalahan yang dihadapi lembaga tersebut. Menurut Marshall (1995) dalam Sugiyono (2014:226) menyatakan bahwa “*though observation, the researcher learn about behaviour and the meaning attached to those behavior*”. Dimana melalui observasi, peneliti belajar tentang perilaku, dan makna dari perilaku tersebut. Observasi yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu pengamatan terhadap evaluasi kebijakan pelayanan e-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang.

#### 2. Wawancara (*Interview*)

Menurut Esterberg (2002) dalam Sugiyono (2014:231) mendefinisikan interview sebagai *“a meeting of two person to exchange information and idea through question and responses, resulting in communication and joint construction of meaning about a particular topic”*. Wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui Tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. pengumpulan data melalui wawancara ini digunakan untuk mendapatkan informasi yang akurat dari informasi terkait evaluasi kebijakan pelayanan e-KTP.

### 3. Metode Dokumentasi

pengumpulan data dengan cara menyalin data-data yang ada dalam dokumen di lokasi penelitian, khususnya yang berkaitan dengan permasalahan penelitian. Menurut Guba dan Lincoln (1981:228) dalam Moleong (2012:216) dokumen merupakan setiap bahan tertulis ataupun film, lain dari *record*, yang tidak dipersiapkan karena adanya permintaan seorang penyidik. Dari pengertian tersebut diatas, dalam teknik ini peneliti melakukan pengumpulan data menggunakan metode dokumentasi diperoleh dari beberapa arsip-arsip dan catatan penting untuk memperkuat validitas data yang terkait dengan proses evaluasi kebijakan pelayanan e-KTP.

## F. Instrumen Penelitian

Dalam Sugiyono (2014:223) penelitian kualitatif utamanya adalah peneliti sendiri, namun selanjutnya setelah fokus penelitian menjadi jelas, maka

kemungkinan akan dikembangkan instrumen penelitian sederhana, yang diharapkan dapat melengkapi data dan membandingkan dengan data yang telah ditemukan melalui observasi dan wawancara. Peneliti akan terjun ke lapangan sendiri, baik pada ground tour question, tahap focused and selection, melakukan pengumpulan data, analisis data dan membuat kesimpulan.

Menurut Nasution (1998) dalam Sugiyono (2014:223), pada penelitian kualitatif, tidak ada pilihan lain daripada menjadikan manusia sebagai instrumen penelitian utama. Alasannya yakni bahwa, segala sesuatunya belum mempunyai bentuk yang pasti. Masalah, fokus penelitian, prosedur penelitian, hipotesis yang digunakan, bahkan hasil yang diharapkan, itu semua tidak dapat ditentukan secara pasti dan jelas sebelumnya. Segala sesuatu masih perlu dikembangkan sepanjang penelitian ini. Dalam keadaan serba tidak pasti dan tidak jelas itu, tidak ada pilihan lain dan hanya peneliti itu sendiri sebagai alat satu-satunya yang dapat mencapainya.

Dalam pengumpulan data digunakan instrument penelitian sebagai berikut, yakni :

1. Penelitian Sendiri

Yakni dengan mengamati fenomena-fenomena dengan wawancara dengan kelompok sasaran yang berkaitan dengan fokus penelitian

2. Catatan Lapangan

Yakni catatan di lapangan untuk mencatat hasil wawancara dan pengamatan selama melakukan penelitian.

3. Wawancara

Dalam pedoman wawancara digunakan daftar pertanyaan yang telah di buat sebelumnya dan digunakan untuk melakukan wawancara dengan pihak-pihak yang terkait dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang.

#### 4. Metode Dokumentasi

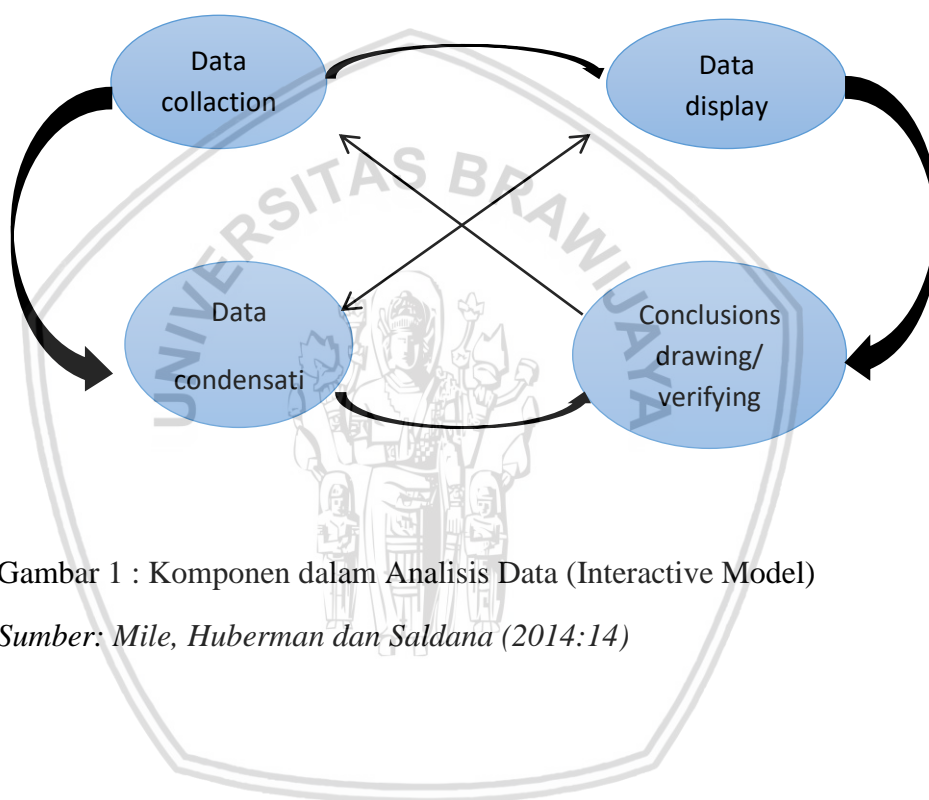
Berupa dokumen-dokumen yang berada di tempat penelitian apapun ataupun di tempat lain yang berisi data-data pendukung dan dapat digunakan sebagai sumber penelitian. Dalam penelitian ini penulis menggunakan alat tulis dan foto kopi dokumentasi untuk mendapatkan data-data.

#### **G. Analisis Data**

Analisis data dalam penelitian kualitatif, dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung dan setelah pengumpulan data dalam periode tertentu. Dalam sebuah penelitian, analisis data merupakan suatu tahap yang sangat penting dalam proses penelitian. Analisis data yang di lakukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang dilaksanakan sebelum terjun ke lapangan, observasi, selama penelitian di lapangan berlangsung, dan setelah selesai penelitian di lapangan.

Data penelitian ini di dapat dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi. Menurut Miles dan Huberman (1984) dalam Sugiyono (2014:246) menyatakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif di lakukan dengan cara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Komponen dalam analisis data kualitatif yang dilakukan dengan

cara interaktif mencakupi reduksi data, pengambilan, penyajian data, dan penarikan kesimpulan yang akan saling berhubungan dengan selama dan sesudah pengumpulan data. Adapun model interaktif yang dimaksud sebagai berikut, yakni:



Gambar 1 : Komponen dalam Analisis Data (Interactive Model)

Sumber: Mile, Huberman dan Saldana (2014:14)

#### 1. Penyajian data (*data display*)

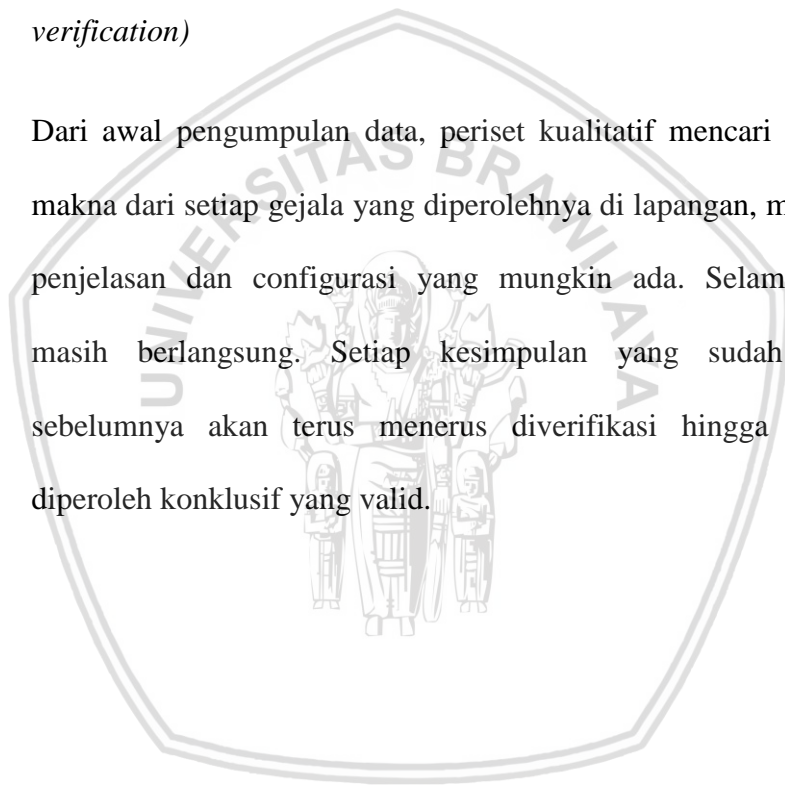
Merupakan deskripsi kumpulan informasi yang tersusun untuk melakukan penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian data kualitatif yang biasa digunakan yakni dalam bentuk teks naratif.

## 2. Reduksi data (*data reduction*)

Merupakan proses dimana dilakukan pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pemilihan, abstraksi, dan transformasi data kasar yang diperoleh di lapangan penelitian.

## 3. Penarikan kesimpulan dan verifikasi (*conclusion drawing and verification*)

Dari awal pengumpulan data, periset kualitatif mencari maksud dan makna dari setiap gejala yang diperolehnya di lapangan, mencatat pola penjelasan dan konfigurasi yang mungkin ada. Selama penelitian masih berlangsung. Setiap kesimpulan yang sudah ditetapkan sebelumnya akan terus menerus diverifikasi hingga benar-benar diperoleh konklusif yang valid.





## **BAB IV**

### **PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Lokasi Dan Situs**

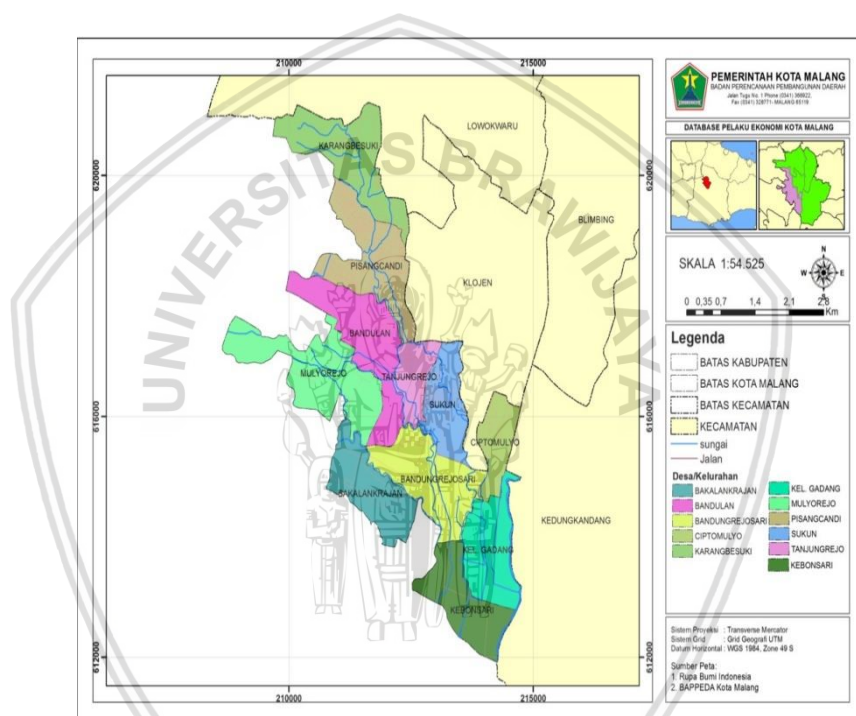
##### **1. Gambaran Umum Kota Malang**

Kota Malang adalah kota yang terletak di Provinsi Jawa Timur, Indonesia. Kota Malang sering disebut sebagai kota dingin karena berada di dataran tinggi sehingga udaranya sejuk. Kota Malang merupakan salah satu bagian dari satu kesatuan wilayah yang dikenal dengan Malang Raya yang di dalamnya terdapat Kota Batu, Kabupaten Malang, selain itu Kota Malang juga dikenal sebagai kota pendidikan, Kota industri dan kota pariwisata.

Kota Malang sebagai kota pendidikan, dikarenakan Kota Malang sendiri mempunyai berbagai macam fasilitas pendidikan seperti sekolah, lembaga pendidikan non formal atau tempat khusus, kampus perguruan tinggi, serta sejumlah pondok pesantren. Kota Malang juga seringkali disebut sebagai kota pariwisata di karenakan Kota Malang memiliki panorama alam yang indah, potensi alam yang banyak mengundang para wisatawan lokal maupun mancanegara untuk datang berkunjung. Pemandangan yang indah, sejuk, asrih dan teduh dengan bangunan tua peninggalan Belanda memiliki daya tarik tersendiri. Berkat daya tarik ini Kota Malang memiliki pendatang yang kebanyakan dari kalangan pelajar, mahasiswa, pedagang, maupun pekerja. Berbagai pilihan tempat wisata dan pusat perbelanjaan baik yang bersifat tradisional maupun modern. Kota Malang sebagai kota Industri, di karenakan industri Kota Malang sangat beragam mulai dari skala kecil

sampai skala besar. Industri skala kecil hingga menengah hingga kini masih berkembang dengan adanya penanaman modal, pembinaan, dan peningkatan mutu oleh pemerintah Kota Malang. Sedangkan industri skala besar secara luas terus dikembangkan untuk supaya mendukung produktifitas Kota Malang sebagai kota industri.

a. **Keadaan geografis**



Gambar 2 peta Kota Malang

Sumber : <http://bapeda.malangkota.go.id/>

Kota Malang yang terletak pada ketinggian antara 429 – 667 meter diatas permukaan air laut, merupakan salah satu kota wisata di Jawa Timur karena potensi dan iklim yang dimiliki. Letaknya berada di tengah – tengah Kabupaten Malang secara astronomis terletak di 112,06° - 112,07° Bujur Timur 7,06° - 8,02° Lintang Selatan, dengan batas wilayah sebagai berikut :

1. Sebelah Timur: Kecamatan Pakis dan Kecamatan Tumpang Kabupaten Malang
2. Sebelah Utara: Kecamatan Singosari dan Kecamatan Karangploso Kabupaten Malang
3. Sebelah Selatan: Kecamatan Tajinan dan Kecamatan Pakisaji Kabupaten Malang
4. Sebelah Barat: Kecamatan Wangir dan Kecamatan Dau Kabupaten Malang

**b. Keadaan Geologi**

Keadaan tanah di wilayah Kota Malang yakni:

- a) Bagian timur termasuk dataran tinggi dengan keadaan tanah yang kurang subur
- b) Bagian utara merupakan dataran tinggi yang subur cocok untuk pertanian
- c) Bagian utara termasuk dataran tinggi yang sangat luas cocok untuk industri
- d) Bagian barat merupakan dataran tinggi yang sangat luas menjadikan daerah ini sebagai daerah pendidikan.

Berdasarkan keadaan geologi, Kota Malang penggunaan bermotor roda dua maupun roda empat menjadi alternatif pilihan dalam melakukan alternatif. Tingginya penggunaan kendaraan bermotor dibandingkan dengan kendaraan yang tidak bermesin seperti becak,

delman, dan lain-lain mempengaruhi kebutuhan lahan parkir yang tidak sedikit.

### c. Luas Wilayah

Bersarakan data dari Badan Pusat Statistik Kota Malang, Kota Malang memiliki luas wilayah 110,06 km<sup>2</sup> yang terdiri dari 5 kecamatan, 57 kecamatan. Pembagian lima kecamatan terdiri dari:

- a) Kecamatan Blimbing memiliki luas wilayah 17,77 km<sup>2</sup>, dan memiliki 11 kecamatan
- b) Kecamatan Sukun memiliki luas wilayah 22,60 km<sup>2</sup>, dan memiliki 11 kelurahan
- c) Kecamatan Klojen memiliki luas wilayah 8,83 km<sup>2</sup> dan memiliki 11 kecamatan
- d) Kecamatan Kedungkandang memiliki luas wilayah 39,89 km<sup>2</sup> dan memiliki 12 kelurahan
- e) Kecamatan Lowokwaru memiliki luas wilayah 22,60 km<sup>2</sup> dan memiliki 12 kelurahan

Pembagian wilayah yang terdiri dari lima kecamatan memiliki perbedaan tingkat perekonomian, wilayah yang memiliki kawasan strategi pertumbuhan ekonomi tinggi salah satunya adalah kecamatan Lowokwaru. Letak kecamatan Lowokwaru ini juga dijadikan jalan utama menuju Kota Batu. Selain dijadikan sebagai jalan utama kecamatan Lowokwaru juga memiliki tempat-tempat yang menjadi pusat aktivitas seperti mall, universitas dan tempat rekreasi lainnya.

#### d. Visi dan Misi

Dalam sebuah organisasi tentu memiliki sebuah visi dan misi, begitu pula Kota Malang tentu memiliki visi dan misi. Adapun visi misi Kota Malang periode 2013-2018 **“TERWUJUDNYA KOTA MALANG SEBAGAI KOTA BERMARTABAT.** Visi tersebut sebagai semangat dari pembangunan terhadap wong cilik dimana hal yang ini mempunyai makna yaitu bahwa program dan aktivitas di Kota Malang benar-benar membawa kemaslahatan bagi wong cilik. Selain itu, wong cilik juga harus merasakan seluruh hasil pembangunan di Kota Malang. Untuk dapat disebut sebagai Kota BERMARTABAT, dengan mewujudkan Kota Malang yang aman, tertib, bersih, dan asri, dimana masyarakat Kota Malang merupakan masyarakat yang mandiri, makmur, sejahtera, terdidik, dan berbudaya, serta memiliki nilai religiusitas yang tinggi di landasi dengan sikap toleransi terhadap perbedaan-perbedaan yang ada di tengah-tengah masyarakat, dan pemerintah yang bersih dari KKN dan dengan sungguh-sungguh melayani masyarakat. Visi BERMARTABAT ini juga dapat dijadikan tolak ukur dari beberapa prioritas pembangunan yang hendak diwujudkan, yakni: Bersih, Adil, Makmur, Religius-Toleransi, terkemuka, berbudaya, aman terdidik dan asrih.

Untuk mewujudkan visi diatas, Misi pembangunan Kota Malang Tahun 2013-2018 yakni sebagai berikut:

1. Menciptakan masyarakat yang makmur, berbudaya dan terdidik berdasarkan nilai spiritual yang agamis, toleransi dan setara

2. Mengembangkan potensi daerah yang berwawasan lingkungan yang berkesinambungan, adil dan ekonomis
3. Meningkatkan kualitas pelayanan publik yang adil, teratur dan akuntabel
4. Meningkatkan kualitas kesehatan masyarakat baik fisik, maupun mental untuk menjadikan masyarakat produktif.
5. Meningkatkan kualitas pendidikan masyarakat Kota Malang sehingga bisa bersaing di era global
6. Membangun Kota Malang sebagai kota tujuan wisata yang aman, nyaman dan berbudaya

**e. Kondisi Demografis Kota Malang**

Kota Malang dengan luas wilayah 110,06 km<sup>2</sup> yang terdiri dari 5 kecamatan yaitu Blimbing, Klojen, Kedungkandang, Sukun dan Lowokwaru. Berdasarkan data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang per jumlah penduduk desember 2017 mengalami peningkatan.

Tabel 3. Jumlah penduduk Kota Malang per desember 2017

No.	Kecamatan	Jumlah Penduduk		Total
		L	P	
1.	Blimbing	99,200	99,228	198,428
2.	Klojen	53,998	56,075	110,073
3.	Kedungkandang	106,509	105,950	212,459
4	Sukun	104,831	104,222	209,053
5	Lowokwaru	86,799	87,353	174,152
Jumlah		451, 337	452,828	904,165

Sumber: peneliti, dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Malang

Tabel 3. jumlah kepemilikan e-KTP Kota Malang per desember 2017

No.	Kecamatan	Jumlah Penduduk	Jumlah Wajib Memiliki e-KTP	Sudah memiliki e-KTP	Belum memiliki e-KTP
1.	Blimbing	198,428	148,916	138,618	10.298
2.	Klojen	110,072	85,268	79,662	5.606
3.	Kendungkandang	212,459	157,334	140,437	16.897
4.	Sukun	209,053	156,139	144,385	11.754
5.	Lowokwaru	174,152	131,396	120,594	10.802
	Jumlah	904,165	679,053	623,696	55.357

Sumber: peneliti, dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kota Malang

## 2. Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang

Dinas kependudukan dan pencatatan Sipil Kota Malang dibuat berdasarkan Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 6 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah. Tugas Pokok dan Fungsi diatur dalam Peraturan Walikota Malang Nomor 61 Tahun 2008 tentang Uraian Tugas Pokok, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang. Kedudukan Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang yakni suatu unsur pelaksanaan Pemerintah Daerah di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang dipimpin oleh seorang Kepala Dinas yang melaksanakan Tugasnya berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Daerah/ Walikota melalui Sekertaris Daerah. Didalam menjalankan tugasnya, Dinas Kependudukan dan



Pencatatan Sipil berada di gedung perkantoran terpadu Gedung A lantai 2 yang beralamat di jalan Mayjen Jenderal Sungkono, Kelurahan Arjowinangun Kecamatan Kedung Kandang Kota Malang.

#### **a. Visi dan Misi**

##### **a) Visi**

*“terwujudnya pusat database kependudukan yang akurat berbasis Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK)*

##### **b) Misi**

*“Mewujudkan Pelayanan Publik yang Prima”.*

Guna mewujudkan visi yang sudah ditetapkan, maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang selanjutnya menjabarkan misi sebagai suatu pernyataan menetapkan tujuan dan sasaran yang ingin dicapai. Misi tersebut sebagai berikut :

- a) Meningkatkan profesionalitas, efisiensi dan efektivitas organisasi
- b) Mengoptimalkan dan meningkatkan pengelolaan administrasi kependudukan
- c) Meningkatkan kualitas kinerja pelayanan administrasi kependudukan secara prima.
- d) Mengacu pada pernyataan visi-misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang, tujuan yang ingin dicapai oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang adalah sebagai berikut:

- (a) Mewujudkan profesionalitas, efisiensi, dan efektivitas ketatalaksanaan.
- (b) Mewujudkan pengelolaan administrasi kependudukan yang tertib transparan dan akuntabel.
- (c) Mewujudkan pelayanan administrasi kependudukan yang cepat, tepat dan akurat.

**b. Susunan Organisasi**

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang mempunyai susunan organisasi yang terdiri dari:

- a. Kepala Dinas
- b. Sekertariat, terdiri dari :
  - 1. Subbagian Perencanaan dan Keuangan
  - 2. Subbagian Umum dan Kepegawaian.
- c. Bidang Pendaftaran Penduduk, terdiri dari
  - 1. Seksi Identitas Penduduk
  - 2. Seksi Pindah Datang Penduduk
  - 3. Seksi Pendataan Penduduk
- d. Bidang pelayanan Pencatatan Sipil
  - 1. Seksi Kelahiran
  - 2. Seksi Perkawinan dan Perceraian
  - 3. Seksi Perubahan Status Anak, kewarganegaraan dan Kematian

e. Bidang Pengemolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Pemanfaatan Data, terdiri dari :

1. Seksi Sistem Informasi Adminitasi Kependudukan
2. Seksi pengelolaan dan Penyjian Data Kependudukan
3. Seksi Kerjasama dan Inovasi Pelayanan

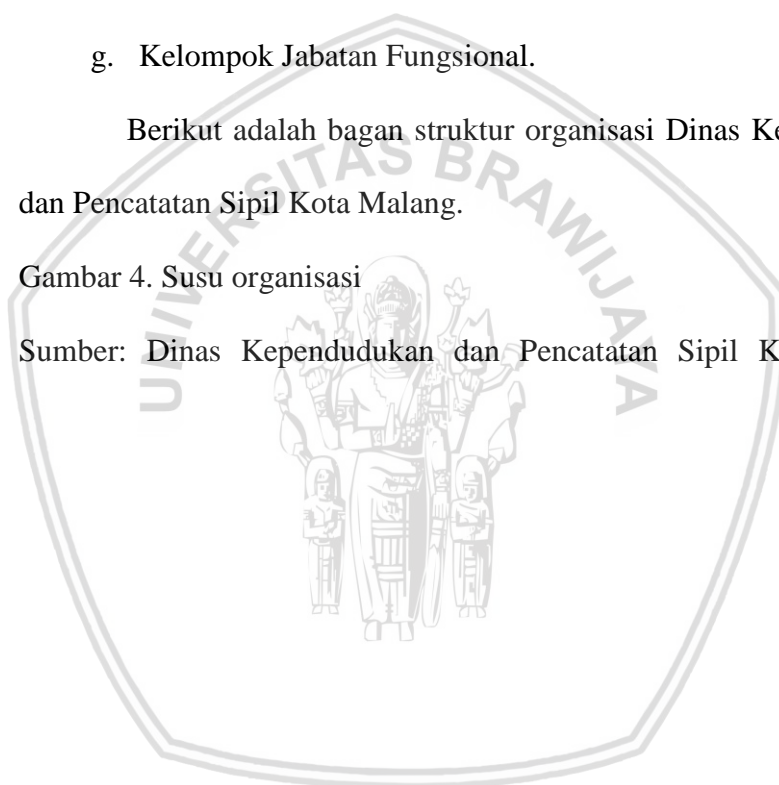
f. UPT

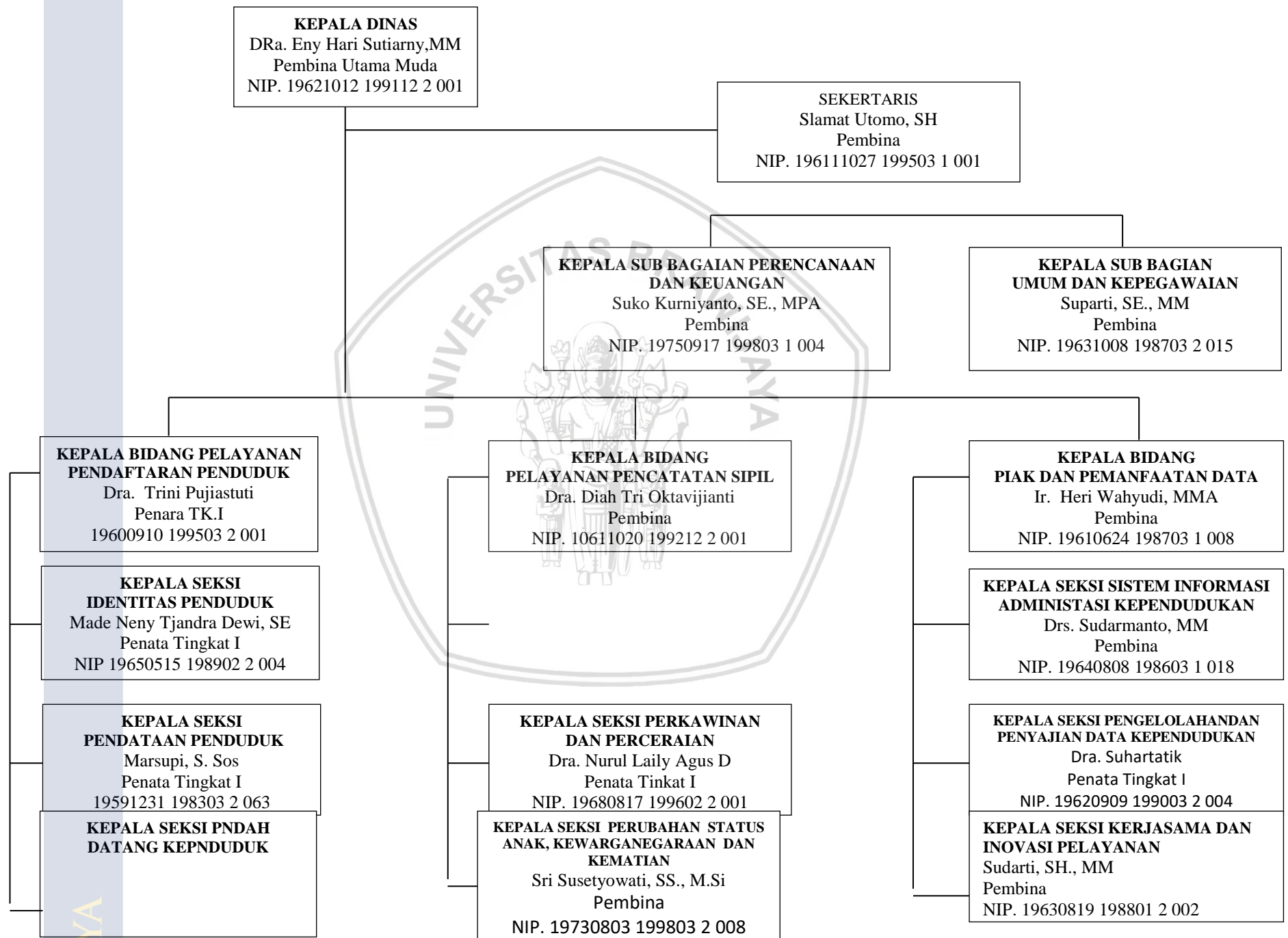
g. Kelompok Jabatan Fungsional.

Berikut adalah bagan struktur organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang.

Gambar 4. Susu organisasi

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang.





**c. Tugas dan fungsi**

1. Sekertaris. Sekertaris bertanggung jawab kepada Kepala Dinas
  - a) Koordinasi kegiatan lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
  - b) Koordinasi penyusunan rencana, program dan kegiatan di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
  - c) Pembinaan pemberian dukungan administrasi
  - d) Pengelolaan Barang Milik Daerah (BMD) yang menjadi wewenang Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
  - e) Menyusun program dan kegiatan sekretariat
  - f) Membagi tugas kepada bawahan sesuai bidang dan tugasnya
  - g) Melaksanakan koordinasi dengan seluruh bidang di Dinas Kependudukan untuk mendapatkan masukan dan mengevaluasi permasalahan
  - h) Mengatur pelayanan administrasi umum
  - i) Mengatur penyelenggaraan organisasi dan tata laksana, kerjasama, dan hubungan masyarakat
  - j) Mengatur pengelolaan Barang Milik Daerah (BMD) sesuai kewenangan Dispendukcapil dan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan
  - k) Menyampaikan saran dan pertimbangan kepada atasan
  - l) Memonitoring dan mengevaluasi pelaksanaan tugas bawahan
  - m) Melaporkan pelaksanaan tugas kepada atasan

- n) Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan pemimpin
- a. Subbagian Perencanaan dan keuangan mempunyai fungsi dan tugas:
  - a) Merencanakan kegiatan dan anggaran
  - b) Memberikan petunjuk kepada bawahan penyiapan laporan Dinas
  - c) Pengumpulan dan penyusunan bahan pengelolaan administrasi kepegawaian
  - d) Mendistribusikan kepada bawahankelancaran pelaksanaan tugas subbagian
  - e) Membimbing bawahan dalam pencapaian kinerja
  - f) Memeriksa hasil kerja bawahan sebagai bahan evaluasi
  - g) Mengevaluasi pelaksanaan tugas bawahan sebagai penilaian kinerja
  - h) Melaporkan pelaksanaan tugas sebagai dasar pengambilan kebijakan
  - i) Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan pemimpin
- b. Subbagian umum dan kepegawaian mempunyai tugas :
  - a) Merencanakan kegiatan dan anggaran
  - b) Memberikan petunjuk kepada bawahan dalam rangka pengumpulan dan penyusunan bahan pengelolaan administrasi kepegawaian

- c) Memberikan petunjuk kepada bawahan dalam rangka pengumpulan dan penyusunan bahan pengelolaan BMD
- d) Mendistribusikan tugas kepada bawahan
- e) Membimbing bawahan dalam pencapaian kinerja
- f) Memeriksa hasil kerja bawahan sebagai bahan evaluasi.
- g) Melaporkan pelaksanaan tugas kepada atasan sebagai dasar pengambilan kebijakan

## 2. Bidang pelayanan Pendaftaran Penduduk

- a) Merumuskan kebijakan di bidang pendaftaran penduduk
- b) Mengumpulkan dan pengelolaan data penduduk
- c) Mendata dan mendaftarkan penduduk pemukiman keturunan asing untuk pemberian status kewarganegaraan RI
- d) Mendata dan identifikasi orang asing
- e) Mendata dan mengidentifikasi penduduk rentan administrasi kependudukan
- f) Pengendalian administrasi perpindahan penduduk ke luar negeri
- g) Pendaftaran penduduk orang asing
- h) Memproses penerbitan KK dan e-KTP
- i) Menyiapkan bahan pengawasan atas layanan pendaftaran penduduk
- j) Menyiapkan bahan pengawasan atas pelayanan pendaftaran penduduk



- k) Mengelola dan menyajikan data mobilitas penduduk
  - l) Memonitoring tugas dalam pencapaian program dan kegiatan bidang pelayanan pendaftaran penduduk
  - m) Melaporkan pelaksanaan tugas sebagai dasar pengambilan kebijakan
- a. Seksi identitas penduduk memiliki tugas dan fungsi:
- a) Merencanakan kegiatan dan anggaran seksi identitas penduduk
  - b) meneliti dokumen penduduk
  - c) Menyiakan bahan pemrosesan penerbitan KK dan e-KTP
  - d) Mendistribusikan blanko dan formulir kependudukan
  - e) Mengadministrasikan pendaftaran penduduk
  - f) Membimbing bawahan guna pencapaian kinerja
  - g) Mendistribusikan blanko kependudukan dan formulir kependudukan
  - h) Menyampaikan saran dan pertimbangan guna kelancaran pelaksanaan tugas
  - i) Memeriksa hasil kerja bawahan sebagai bahan evaluasi
  - j) Melaporkan pelaksanaan tugas sebagai dasar pengambilan kebijakan
- b. Seksi pindah datang Penduduk mempunyai tugas:
- a) Merencanakan kegiatan dan anggaran
  - b) Meneliti dokumen pindah datang penduduk

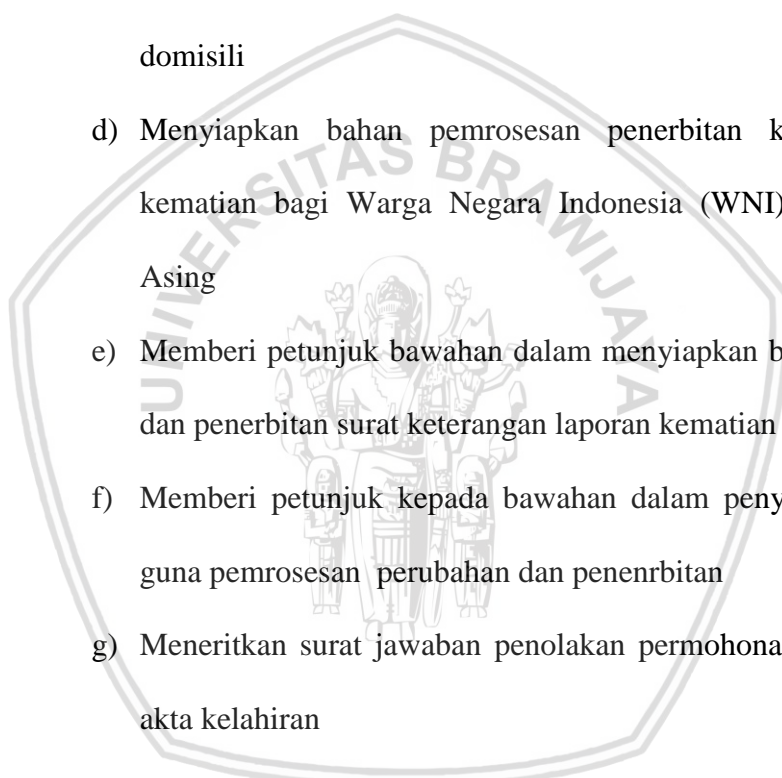
- c) Menyiapkan bahan pelayanan pindah datang penduduk
  - d) Menyiakan bahan pendaftaran penduduk orang asing dan penerbitan Surat Keterangan Tinggal Terbatas
  - e) Mengadministrasikan pindah datang penduduk
  - f) Membimbing bawahan guna pencapaian kinerja
  - g) Memeriksa hasil kerja bawahan sebagai bahan evaluasi
  - h) Mengevaluasi pelaksanaan tugas rangka penilaian kinerja
  - i) Menyampaikan saran guna kelancaran pelaksanaan tugas
  - j) Melaporkan pelaksanaan tugas sebagai dasar pengambilan kebijakan
- c. Seksi pendataan penduduk memiliki tugas dan fungsi:
- a) Merencanakan kegiatan dan anggaran penyipan bahan identifikasi pendataan dan pendaftaran penduduk
  - b) Mendata dan pendaftaran penduduk pemukiman ketutunan asing
  - c) Menyiakan bahan identifikasi dan pendataan orang asing
  - d) Menyusun bahan pengendalian administrasi perpindahan penduduk ke luar negeri
  - e) Mengadministrasikan pendaftaran penduduk
  - f) Membimbing bawahan guna pencapaian kinerja
  - g) Memeriksa hasil kerja bawahan sebagai bahan evaluasi
  - h) Melaporkan pelaksanaan tugas sebagai dasar pengambilan kebijakan

### 3. Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil

- a) Merumuskan kebijakan teknis
- b) Menyiakan bahan koordinasi pencatatan sipil
- c) Mengatur penyiakan bahan pembinaan dan pengembangan sumber daya manusia
- d) Memproses pelayanan pencatatan sipil dalam sistem administrasi kependudukan
- e) Mengatur pemproses penerbitan kutipan akta kelahiran, perkawinan, kematian, perceraian
- f) Mengatur pemproses penerbitan surat keterangan lahir mati
- g) Menyiapkan bahan pemantauan, evaluasi, dan pelaporan pelayanan
- h) Menyiapkan bahan pengawasan
- a. Seksi kelahiran memiliki tugas dan fungsi:
  - a) Merencanakan kegiatan anggaran
  - b) Menyiapkan bahan perumusan kebijakan pelayanan akta kelahiran
  - c) Menerbitkan kutipan akta kelahiran bagi WNI dan Orang Asing
  - d) Mencatat dan pemberian surat keterangan laporan kelahiran
  - e) Menyusun bahan koordinasi
  - f) Menerbitkan surat konfirmasi keabsahan akta oleh tempat domisili

- g) Membimbing bawahan guna pencapaian kinerja
- h) Memeriksa hasil kerja bawahan sebagai bahan evaluasi
- i) Mengevaluasi pelaksanaan tugas bawahan sebagai penilaian kinerja
- j) Melaporkan pelaksanaan tugas kepada atasan
- b. Seksi perkawinan dan perceraian memiliki tugas dan fungsi
  - a) Merencanakan kegiatan dan anggaran
  - b) Menyiapkan bahan perumusan kebijakan teknis pelayanan penerbitan
  - c) Menerbitkan surat keterangan menikah dan belum menikah
  - d) Menerbitkan surat konfirmasi keabsahan akta oleh tempat domisili
  - e) Menyiapkan bahan pelayanan pembatalan akta
  - f) Mengumpulkan dan menyusun penerbitan surat keterangan belum pernah menikah
  - g) Menerbitkan surat konfirmasi keabsahan data oleh tempat domisili kepada penerbit akta
  - h) Membimbing bawahan guna pencapaian kinerja
  - i) Memeriksa hasil kerja bawahan sebagai bahan evaluasi
  - j) Mengevaluasi pelaksanaan tugas bawahan sebagai penilaian kinerja
  - k) Melaporkan pelaksanaan tugas sebagai dasar pengambilan kebijakan

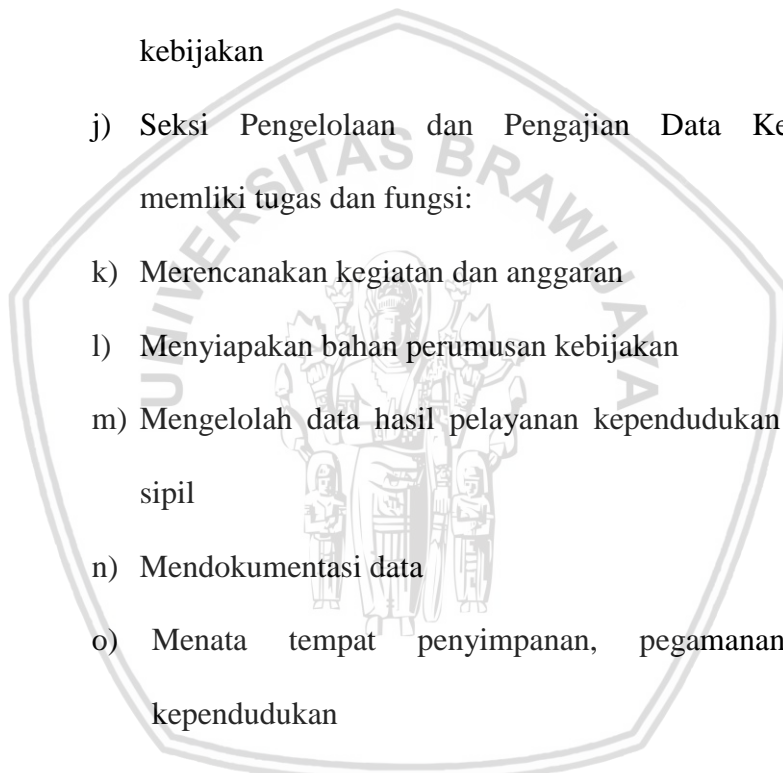
- c. Seksi Perubahan Status Anak, Kewarganegaraan dan Kematian memiliki tugas dan fungsi: Merencanakan kegiatan dan anggaran
- a) Menyiapan bahan perumusan kebijakan teknis pelayanan
  - b) Menerbitkan kutipan akta kematian bagi WNI dan orang asing
  - c) Menerbitkan surat konfirmasi keabsahan akta oleh tempat domisili
  - d) Menyiapkan bahan pemrosesan penerbitan kutipan akta kematian bagi Warga Negara Indonesia (WNI) dan Orang Asing
  - e) Memberi petunjuk bawahan dalam menyiapkan bahan catatan dan penerbitan surat keterangan laporan kematian luar negeri
  - f) Memberi petunjuk kepada bawahan dalam menyiapkan bahan guna pemrosesan perubahan dan penerbitan
  - g) Menerbitkan surat jawaban penolakan permohonan penerbitan akta kelahiran
  - h) Membimbing bawahan guna pencapaian kinerja
  - i) Memeriksa hasil kerja bawahan sebagai bahan evaluasi
  - j) Mengevaluasi pelaksanaan tugas bawahan sebagai penilaian kinerja
  - k) Melaporkan pelaksanaan tugas sebagai dasar pengambilan kebijakan



4. Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Pemanfaatan Data

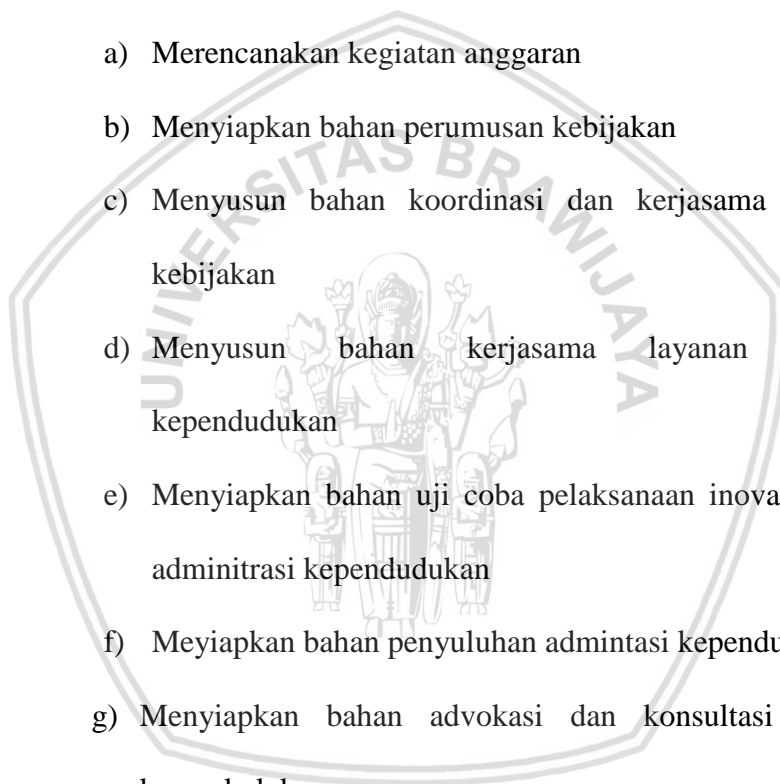
- a) Merumuskan kebijakan teknis
  - b) Merumuskan kebijakan teknis penyerasian dan harmonisasi
  - c) Menyiapkan bahan koordinasi pengelolaan SIAK
  - d) Membangun dan memelihara ruang pusat dan informasi
  - e) Menyediakan semua perangkat
  - f) Pelaksanaan SIAK
  - g) Membuat replikasi data kependudukan dan database penduduk
  - h) Mengawasi database penduduk
  - i) Melindungi data pribadi penduduk pada database
  - j) Mengelola data dan informasi hasil pelayanan
  - k) Pelayanan informasi kependudukan
  - l) Mengkaji inovasi pelayanan administrasi
  - m) Menyiapkan bahan iklan layanan masyarakat
  - n) Melaksanakan komunikasi informasi dan edukasi administrasi kependudukan dan catatan sipil
- a. Seksi SIAK memiliki tugas dan fungsi:
- a) Merencanakan kegiatan dan anggaran
  - b) Merumuskan kebijakan pengelolaan SIAK
  - c) Menyusun bahan pelaksanaan SIAK
  - d) Menyusun bahan monitoring dan evaluasi pelaksanaan SIAK

- e) Menyusun bahan untuk pengawasan database dan perlindungan data pribadi penduduk
- f) Mendistribusikan tugas kepada bawahan
- g) Membimbing bawahan sebagai bahan evaluasi
- h) Mengevaluasi pelaksanaan tugas untuk penilaian kinerja
- i) Melaporkan pelaksanaan tugas sebagai dasar pengambilan kebijakan
- j) Seksi Pengelolaan dan Pengajian Data Kependudukan memiliki tugas dan fungsi:
  - k) Merencanakan kegiatan dan anggaran
  - l) Menyiapkan bahan perumusan kebijakan
  - m) Mengelolah data hasil pelayanan kependudukan dan catatan sipil
  - n) Mendokumentasi data
  - o) Menata tempat penyimpanan, pegamanan dokumen kependudukan
  - p) Meyiapkan bahan guna pemanfaatan dan pendayagunaan dokumen kependudukan
  - q) Memelihara ruang pusat data dan informasi
  - r) Mengelolah dan mengaji data untuk layanan administarsi
  - s) Mengaji data untuk pemantauan, evaluasi dokumen kependudukan
  - t) Mendistribusikan tugas kepada bawahan





- u) Membimbing bawahan untuk pencapaian kinerja
  - v) Mengevaluasi pelaksanaan tugas untuk penilaian kinerja
  - w) Melaporkan pelaksanaan tugas sebagai dasar pengambilan kebijakan
- b. Seksi Kerjasama dan Inovasi Pelayanan memiliki tugas dan fungsi:
- a) Merencanakan kegiatan anggaran
  - b) Menyiapkan bahan perumusan kebijakan
  - c) Menyusun bahan koordinasi dan kerjasama pelaksanaan kebijakan
  - d) Menyusun bahan kerjasama layanan administrasi kependudukan
  - e) Menyiapkan bahan uji coba pelaksanaan inovasi pelayanan administrasi kependudukan
  - f) Meyiapkan bahan penyuluhan admintasi kependudukan
  - g) Menyiapkan bahan advokasi dan konsultasi administrasi kependudukan
  - h) Memproses penyelesaian pengduan masyarakat
  - i) Mendistribusikan tugas kepada bawahan
  - j) Membimbing bawahan untuk pencapaian kinerja
  - k) Mengevaluasi pelaksanaan tugas untuk penilaian kinerja
  - l) Melaporkan pelaksanaan tugas sebagai dasar pengambilan kebijakan



5. Kelompok Jabatan Fungsional memiliki tugas dan fungsi:

- a) Melakukan kegiatan dengan bidang jabatan fungsional masing-masing berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan

**c. Proses layanan penerbitan e-KTP**

Proses layanan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang telah diatur berdasarkan Keputusan oleh Kepala Dinas Nomor: 188.45/180/ 35.75.316/ 2015 tentang Penetapan standar pelayanan Pada Jenis Pelayanan Adminitasi Kependudukan yang di Laksanakan Oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang menetapkan bahwa:

- a. Proses pelayanan penerbitan Kartu Tanda Penduduk adalah sebagai berikut:
  - 1) Penerbitan KTP Baru, beberapa persyaratan yang harus dipenuhi yakni:
    - a) Mengisi formulir permohonan KTP (F.1 -2) yang ditandatangani pemohon dan diketahui oleh RT/RW serta Lurah bagi penduduk yang berusia 17 tahun
    - b) Bagi penduduk yang berusia 17 tahun namun sudah menikah atau sudah kawin atau pernah kawin melampirkan Surat Nikah atau/ Akte Kelahiran
    - c) Foto KK terbitan Dinas

- d) Pas foto berwarna uk. 4x6 dan 3x6 dengan ketentuan background merah untuk kelahiran ganjil dan biru untuk kelahiran genap
  - e) Surat Pindah Datang (dalam wilayah NKRI)
- 2) Penerbitan KTP hilang atau rusak, persyaratan yang harus dipenuhi, yakni:
- a) Mengisi formulir permohonan KTP (F.1 -2) yang ditandatangani pemohon dan diketahui oleh RT/RW serta Lurah
  - b) Surat Keterangan KTP dari Kepolisian
  - c) KTP yang rusak/ foto copy KTP yang hilang
  - d) Fotokopi KK terbitan Dinas
- 3) Penerbitan KTP dikarenakan perubahan KTP yang salah satu dirubah, syarat yang harus dipenuhi, yakni:
- a) Mengisi formulir permohonan KTP (F.1 -2) yang ditandatangani pemohon dan diketahui oleh RT/RW serta Lurah
  - b) Foto kopi KK terbitan Dinas
  - c) Foto kopi akta kelahiran/ surat Kelahiran dan rumah sakit/ kelurahan
  - d) Foto copy ijazah yang dimiliki
  - e) Foto copy surat nikah atau surat cerai bagi perubahan status
  - f) KTP asli
- b. Sistem mekanisme dan prosedur, terdiri dari:
- 1) Pelayanan di kelurahan

- a) Penduduk mengisi dan menyampaikan formulir permohonan KTP (F.1 -2) dengan melampirkan semua persyaratan kepada petugas dispendukcapi di Kelurahan
  - b) Formulir (F.1-21) telah ditandatangani oleh pemohon dan diketahui oleh RT, RW, serta LURAH
  - c) Petugas memferifikasi berkas pendaftaran KTP dengan database
  - d) Petus memberikan kartu tanda bukti pengambilan Kartu Tanda Penduduk
  - e) Petugas menirim berkas pendaftaran Kartu Tanda Penduduk
- 2) Langkah kedua adalah proses di Dispendukcapil
- a) Petugas Dispendukcapil memverifikasi ulang kesesuaian berkas pendaftaran Kartu Tanda Penduduk
  - b) Kepala seksi pendaftara penduduk memfalidasi kartu tanda penduduk
  - c) Berkas yang bemasalah (double record, data ganda, data baku, data delete, dll) dikoordinasikan dengan bidang pengelolaan adminitrasi kependudukan
  - d) Petugas bidang kependudukan mencetak kartu tanda penduduk
  - e) Petugas menyerahkan KTP ke masing-masing petugas Dispendukcapk kelurahan

## **B. Penyajian Data**

### **1. Evaluasi Kebijakan Pelayanan e-KTP**

Pelayanan publik merupakan tugas utama yang hakiki dari aparaturnya pemerintah sebagai abdi negara. Pemerintah sendiri sebagai pelayan masyarakat diharuskan dapat memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Saat ini, pemerintah sedang gencar melakukan perbaikan dalam hal pelayanan publik. Salah satu bentuk pelayanan publik tersebut adalah Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP).

Program e-KTP ini merupakan langkah nyata dari tiga program strategis nasional bidang kependudukan dan pencatatan sipil, yaitu pemutakhiran data kependudukan, penerbitan nomor induk kependudukan (NIK) dan penerapan KTP elektronik (e-KTP). Pelaksanaan e-KTP di Indonesia sesuai dengan program strategi nasional bidang kependudukan dan pencatatan sipil yang berlandaskan pada instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 2010 Tentang Percepatan Pelaksanaan Prioritas Pembangunan Nasional Tahun 2010. Kedua, peraturan presiden Nomor 26 Tahun 2009 Tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan (NIK) secara Nasional. Sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 35 Tahun 2010. Ketiga, Grand Design Sistem Administrasi Kependudukan yang telah disepakati oleh 15 kementerian dan ditetapkan dengan Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 470-523 Tahun 2010.

Kartu Tanda Penduduk adalah salah satu bentuk kebijakan dari pemerintah untuk dapat memperbaiki sistem informasi secara elektronik. Kartu Tanda Penduduk Elektronik ini sudah sejak lama di terapkan yakni mulai tahun 2011 dimana pada saat itu pelaksanaannya di bagi menjadi dua tahap yaitu tahun 2011 dan 2012. Di Kota Malang sendiri pelaksanaan e-KTP dilakukan pada tahun 2011. Tujuan dari Kartu Tanda Penduduk Elektronik adalah mencegah adanya pemalsuan dan mencegah adanya penggandaan KTP Konvensional.

Pelaksanaan e-KTP Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang masih di temukan kendala dan permasalahan dalam hal pelayanan. Oleh sebab itu perlu adanya evaluasi sehingga pelaksanaan e-KTP ini dapat berjalan dengan baik dan dapat memenuhi harapan dan keinginan masyarakat Kota Malang. Evaluasi kebijakan pelayanan e-KTP di lihat dari enam indikator, sebagai berikut :

**a. Efektivitas pelayanan e-KTP**

Efektivitas dalam indikator evaluasi kebijakan dapat di tentukan melalui pencapaian suatu kebijakan yang sudah ditentukan sebelumnya. Pencapaian target dalam meningkatkan tertib administrasi kependudukan merupakan sebuah tolak ukur efektivitas pelayanan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang akan hasil yang diharapkan. Tujuan dari pelayanan e-KTP adalah setiap warga negara atau masyarakat hanya memiliki satu Kartu Tanda Penduduk (KTP) dengan Nomor Induk Kependudukan

(NIK) yang valid dan sebagai salah satu bentuk pelayanan yang memudahkan masyarakat dalam melakukan kepengurusan administrasi kependudukan lainnya, seperti pembuatan paspor, surat izin mengemudi (SIM), nomor pokok wajib pajak (NPWP), polisi asuransi, sertifikat hak tanah, dan penerbitan dokumen lainnya.

Pencapaian perekaman yang diharapkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang sudah mencapai target yang diinginkan, namun masih ada kendala dalam pelaksanaannya, seperti pencapaian target perekaman tahun 2017 masih menyisatkan sekitar 200.000 data KTP penduduk Kota Malang yang belum tercetak. Seperti yang disampaikan oleh Ibu Trini Pujiastuti selaku Kepala bidang Pelayanan Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang, beliau mengatakan:

“...Terkait dengan pelayanan e-KTP ini saya rasa sudah sesuai dengan prosedur yang ada, mengenai pencapaian percetakan KTP yang masih belum terselesaikan yaitu sekitar 200.000 data pencapai target yang belum terselesaikan akan diselesaikan dalam waktu dekat, itu bukan jumlah yang sedikit, kendalanya mengenai blanko e-KTP dari pusat yang belum sampai dan jaringan yang tidak stabil, tapi dari dispendukcapil akan menyelesaikan dalam waktu yang akan datang...” (Hasil wawancara pada tanggal 9 juli 2018 pada pukul 09.00 WIB di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang).

Sejalan dengan pendapat yang disampaikan oleh Bapak Dika Darwiyanto selaku pegawai bidang pelayanan kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang, beliau menyampaikan:



“....pelayanan sudah kami maksimalkan, masih banyak masyarakat yang enggan melaporkan jika belum mendapatkan KTP. Masih banyak masyarakat yang yang belum memahami mengenai prosedurnya padahal kami udah menyiapkan bagian informasi, jadi bagi masyarakat kota malang yang belum mendapatkan fisik KTP tapi sudah melakukan perekaman jangan ragu langsung datang kesini...” (Hasil wawancara pada tanggal 10 juli 2018 pukul 13.00 WIB di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang).

Pada perekaman KTP elektronik pada tahun 2017 di Kota Malang, masih menyisatkan 200.000 data yang belum tercetak permasalahan ini terjadi dikarenakan ketersediaan blanko yang terbatas yang hanya di sediakan oleh pusat di Jakarta dan juga jaringan yang kurang stabil sehingga menghambat proses percetakan, selain itu ketidaktahuan masyarakat yang enggan melaporkan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang apabila belum mendapatkan e-KTP padahal sudah melakukan perekaman. Sehingga disini perlunya kesadaran masyarakat dan keaktifan masyarakat untuk mendatangi Dinas untuk mendapatkan fisik e-KTP. Berikut gambar masyarakat yang mengantri untuk mengurus dan mengambil e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pemcatatan Sipil Kota Malang



Gambar 3: pelayanan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang

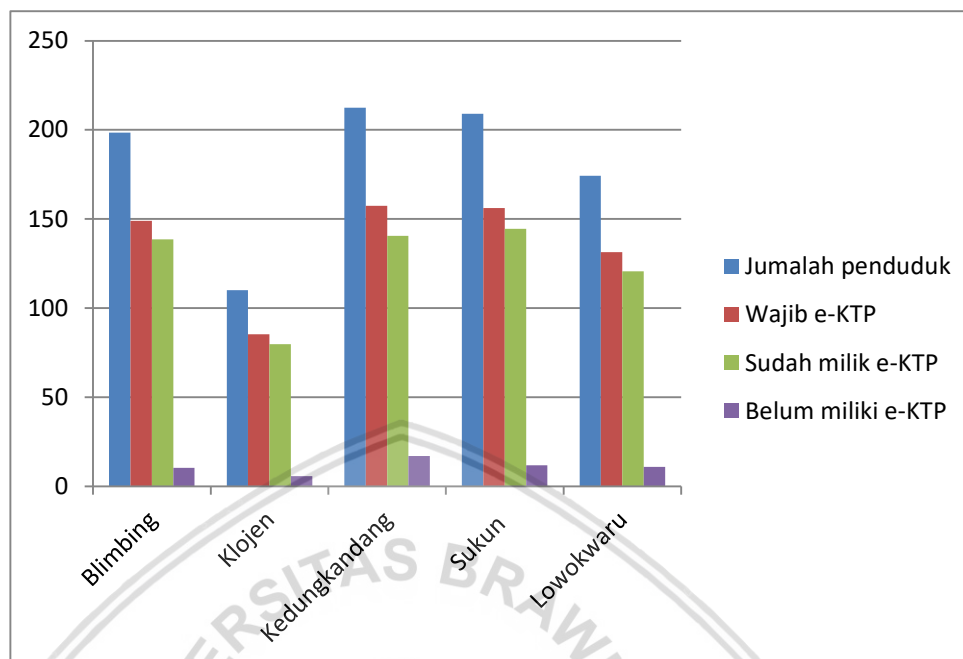
*Sumber: Dokumentasi Penulis, 2018*

Permasalahan lain yang dihadapi oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang yakni mengenai data ganda e-KTP. Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) telah dilengkapi dengan kode keamanan melalui perekaman data secara elektronik yang berupa sidik jari dan iris mata penduduk Indonesia. Sehingga KTP tidak dapat di palsukan dan digandakan seperti yang sering terjadi pada saat masih menggunakan KTP manual. Pada saat pelaksanaan KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang masih banyak di temukan permasalahan yang belum terselesaikan salah satunya adalah mengenai banyaknya data ganda pada KTP elektronik. Seperti yang dijelaskan oleh Kepala Bidang pelayanan Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang, beliau menyimpulkan:

“...pelayanan sudah kami maksimalkan untuk mencapai target 100%, tapi karena masih banyak ditemukan data ganda, masyarakat yang pindah tempat tinggal namun belum melakukan pencabutan berkas selain itu juga masih banyak data warga yang kurang valid. Selain itu juga mereka juga kurang menyadari akan pentingnya e-KTP untuk mengurus administrasi kependudukan lainnya seperti mengurus NPWP, SIM, Sertifikat kepemilikan tanah dll. sehingga pencapaian target perekaman belum bisa mencapai target yang sudah kami tentukan...” (Hasil wawancara pada tanggal 9 juli 2018 pukul 09.00 WIB di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang).

Permasalahan data ganda semakin memperbanyak jumlah masyarakat Kota Malang yang belum mendapatka fisik e-KTP. Permasalahan data ganda tersebut dikarenakan masyarakat yang pindah tempat tinggal namun belum melaporkan, banyaknya data warga yang kurang valid dan rendahnya kesadaran masyarakat akan pentingnya e-KTP. Adanya data ganda tersebut membuat sistem tidak dapat menampung data akibat duplicade record sehingga mengakibatkan e-KTP yang masyarakat tidak dapat tercetak.

Kartu Tanda Penduduk merupakan sebuah program yang di tujukan bagi seluruh warga Indonesia dan bagi penduduk wajib e-KTP. Penduduk wajib e-KTP adalah penduduk yang Warga Negara Indonesia yang sudah berumur 17 (tujuh belas) Tahun. Jumlah penduduk wajib e-KTP di Kota Malang per desember 2017 sebagai berikut:



**Tabel 4: Jumlah Penduduk Kepemilikan e-KTP per Desember 2017**

Berdasarkan data dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang, jumlah penduduk per desember 2017 sebanyak 904.165 jiwa, sedangkan kecamatan Kedungkandang merupakan kecamatan dengan jumlah penduduk dan masyarakat terbanyak, namun kecamatan Kedungkandang merupakan kecamatan dengan penduduk terbanyak yang belum memiliki e-KTP yaitu sebanyak 16.897 penduduk belum memiliki e-KTP. Jumlah wajib e-KTP dan yang sudah memiliki e-KTP Kota Malang lebih dominan dibandingkan dengan penduduk yang belum memiliki e-KTP. Banyaknya masyarakat yang belum memiliki e-KTP membuktikan bahwa banyak masyarakat yang kurang menyadari akan pentingnya Kartu Tanda Penduduk (KTP).

Syarat yang harus di penuhi ketika akan membuat e-KTP. Syarat tersebut antara lain: Proses pelayanan penerbitan Kartu Tanda Penduduk adalah sebagai berikut:

1. Penenrbitan KTP Baru, beberapa persyaratan yang harus dipenuhi yakni:
  - f) Mengisih formulir permohonan KTP (F.1 -2) yang ditanda tangani pemohon dan diketahui oleh RT/RW serta Lurah bagi penduduk yang berusia 17 tahun
  - g) Bagi penduduk yang berusia 17 tahun namun sudah menikah atau sudah kawin atau pernah kawin melampirkn Surat Nikah atau/ Akte Kelahiran
  - h) Foto KK terbitan Dinas
  - i) Pas foto berwarna uk. 4x6 dan 3x6 dengan ketentuan background merah untuk kelahiran ganjil dan biru untuk kelahitan genap
  - j) Surat Pindah Datang (dalam wilayah NKRI)
2. Penerbitan KTP hilang atau rusak, persyaratan ang harus dipenuhi, yakni:
  - e) Mengisih formulir permohonan KTP (F.1 -2) yang ditanda tangani pemohon dan diketahui oleh RT/RW serta Lurah
  - f) Surat Keterangan KTP dari Kepolisian
  - g) KTP yang rusak/ foto copy KTP yang hilang
  - h) Fotokopi KK terbitana Dinas

3. Penerbitan KTP dikarenakan perubahan KTP yang salah satu dirubah, syarat yang harus dipenuhi, yakni:

g) Mengisi formulir permohonan KTP (F.1 -2) yang ditandatangani pemohon dan diketahui oleh RT/RW serta Lurah

h) Foto kopi KK terbitan Dinas

i) Foto kopi akta kelahiran/ surat Kelahiran dan rumah sakit/ kelurahan

j) Foto copy ijazah yang dimiliki

k) Foto copy surat nikah atau surat cerai bagi perubahan status

l) KTP asli

4. Sistem mekanisme dan prosedur, terdiri dari:

(1) Pelayanan di kelurahan

f) Penduduk mengisi dan menyampaikan formulir permohonan KTP (F.1 -2) dengan melampirkan semua persyaratan kepada petugas dispendukcapil di Kelurahan

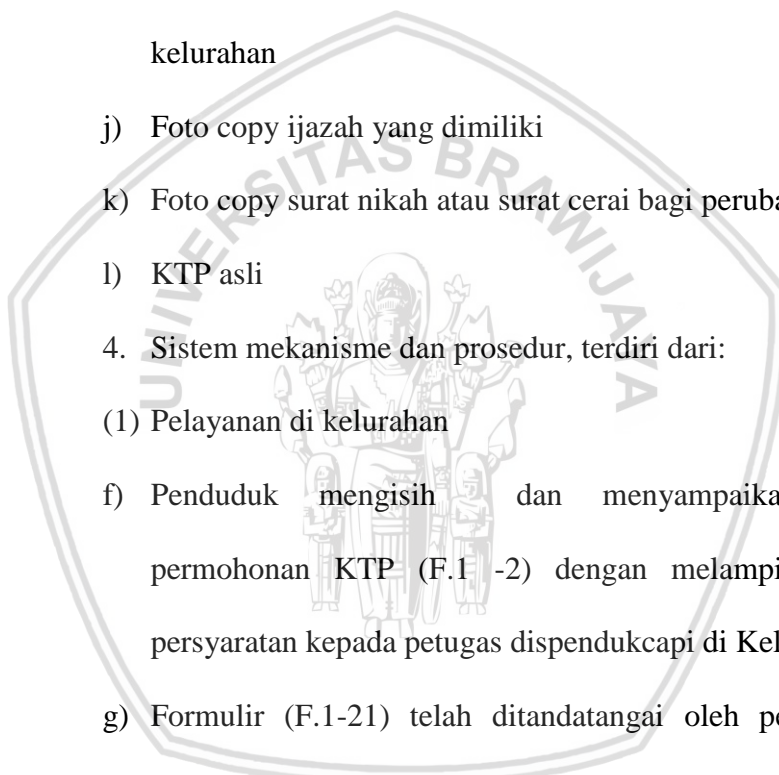
g) Formulir (F.1-21) telah ditandatangani oleh pemohon dan diketahui oleh RT, RW, serta LURAH

h) Petugas memverifikasi berkas pendaftaran KTP dengan database

i) Petus memberikan kartu tanda bukti pengambilan Kartu Tanda Penduduk

j) Petugas menirim berkas pendaftaran Kartu Tanda Penduduk

(2) Langkah kedua adalah proses di Dispendukcapil





- a) Petugas Dispendukcapil memverifikasi ulang kesesuaian berkas pendaftaran Kartu Tanda Penduduk
- b) Kepala seksi pendaftara penduduk memvalidasi kartu tanda penduduk
- c) Berkas yang bemasalah (double record, data ganda, data baku, data delete, dll) dikoordinasikan dengan bidang pengelolaan administrasi kependudukan
- d) Petugas bidang kependudukan mencetak kartu tanda penduduk
- e) Petugas menyerahkan KTP ke masing-masing petugas Dispendukcapk kelurahan

#### **b. Efisiensi Pelayanan e-KTP**

Efisiensi berkenaan dengan usaha yang diperlukan untuk menghasilkan sesuatu yang efektif. Efisiensi pada indikator evaluasi kebijakan dipakai untuk menilai seberapa besar biaya dan seberapa jauh usaha yang dipakai atau dikeluarkan untuk mencapai suatu hasil yang diinginkan dalam sebuah kebijakan. Biaya yang dikeluarkan dalam penyelenggaraan kebijakan e-KTP tentunya tidaklah sedikit. Seperti yang sudah disampaikan oleh Ibu Trini Pujiastuti selaku kepala bidang kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang, beliau menyampaikan :

“ soal biaya sih sebenarnya sudah dianggarkan oleh Negara melalui APBN, tetapi pusat sendirikan hanya mendanai sekitar 850.000, sedangkan jumlah wajib e-KTP di Malang aja mencapai kurang lebih 900.000 nah



kelebihan itu yang akhirnya ngambil dari APBD kalau totalnya saya lupa ya, pasti lah nggak sedikit apalagi kan KTP elektronik kan kebijakan dari nasional, jadi menyangkut penduduk yang semakin bertambah ya pastikan membutuhkan biaya yang banyak juga...” (Hasil wawancara pada tanggal 10 juli 2018 pukul 13.00 WIB di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang)

Anggaran e-KTP di Kota Malang di ambil dari dana APBD dan APBN. Jumlah dana yang tidak sedikit, pelaksanaan e-KTP di Kota Malang masih menemukan beberapa kendala dan hambatan seperti yang di sampaikan oleh bapak Dika Darwiyanto selaku pegawai bidang pelayanan kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang, beliau menyapakan :

“yah itu tadi dari jumlah anggaran yang dikeluarkan sendiri dalam kebijakan e-KTP tentu tidak sedikit dilihat dari hasil yang diperoleh dengan biaya yang dikeluarkan. saya rasa belum bisa dikatakan maksimal, tapi kalau dari pemanfaatan sumber daya sudah maksimal ya, salah contohnya kaya pengadaan kendaraan untuk program jemput bola, kendaraan ini yang menjadikan pelayanan maksimal dalam bidang kependudukan termasuk pelayanan KTP elektronik dan juga dengan adanya pemberlakuan e-KTP sih saya rasa anggaran lebih efisien karna kan berlaku seumur hidup” (Hasil wawancara pada tanggal 10 juli 2018 pukul 13.00 WIB di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang).

Pelayanan yang diberikan Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kota Malang dari pemanfaatan sumber daya di maksimalkan dengan pengadaan kendaraan untuk pelayanan program jemput bola. Selain itu, adanya perubahan kebijakan pemberlakuan KTP menjadi seumur hidup yang sebelumnya Sebelum

pemberlakuan e-KTP, KTP manual memiliki masa berlaku selama 5 Tahun sehingga masyarakat atau penduduk harus melakukan perpanjangan KTP 5 Tahun sekali. Berdasarkan Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan bahwa e-KTP untuk Warga Negara Indonesia (WNI) masa berlaku dirubah menjadi seumur hidup dan bagi orang asing pemberlakuan disesuaikan dengan masa berlaku ijin tinggal tetap, membantu pemerintah dalam upaya memberikan pelayanan yang lebih efisien kepada masyarakat dan menghemat keuangan negara, selain itu juga memudahkan masyarakat dalam melakukan pengurusan administrasi.

**c. Kecukupan Pelayanan e-KTP**

Indikator kecukupan berkenaan dengan seberapa jauh tingkat efektifitas memuaskan kebutuhan, nilai, atau kesempatan yang menumbuhkan adanya masalah. Kecukupan dalam hal ini adalah suatu nilai dari seberapa jauh pencapaian dari sebuah hasil yang diharapkan. Dalam hal ini hasil yang di harapkan merupakan kesesuaian dari pelayanan e-KTP dengan kepuasan dan tingkat kebutuhan masyarakat. Suatu implememntasi kebijakan yang dikeluarkan oleh pemerintah tentu mengharapakan suatu perubahan yang lebih bssaik sesuai dengan tujuan yang sudah di tetapkan. Perubahan yang ingin di capai tersebut merupakan hasil yang dapat memuaskan masyarakat dan pememrintah.

Indikator kecukupan berkenaan dengan suatu kebijakan dapat mencapai target, dapat menurunkan jumlah data ganda penduduk Kota Malang. Pencapaian target di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang belum mencapai 100% karena masih ada masyarakat yang memiliki data ganda. Seperti yang sudah di sampaikan oleh Bapak Dika Darwiyanto selaku pegawai di bidang pelayanan kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang, beliau menyampaikan:

“...sampai saat ini masih banyak masyarakat yang memiliki data ganda, karna itu tadi masyarakat yang sudah pindah penduduk tapi belum melakukan pencabutan berkas, jadi data yang diinput bisa saja dobel, tetapi semenjak adanya e-KTP sudah mulai berkurang dalam artian e-KTP lebih dari satu sudah tidak biasa...” ( Hasil wawancara pada tanggal 10 juli 2018 pada pukul 13.00 WIB di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang).

Sependapat dengan yang di sampaikan Ibu Trini Pujiastuti selaku kepala bidang kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang, beliau menyapaikan:

“...permasalahan data ganda e-KTP sampai sekarang belum selesai sampai target yang di diinginkan yaitu 100%. Mungkin karna duplicate recoard yang dilakukan oleh masyarakat, terkadang masyarakat yang pindah ke daerah lain belum pencabutan berkas dan melaporkan ke Dinas, jadi data yang di input pasti dobel-dobel. Kami juga tidak mungkin menghapus salah satu data yang input dobel tersebut karna kami juga belum tau tempat tinggalnya dimana. Tetapi sekalipun di temukan KTP ganda, percetakan tidak akan di lakukan. Tapi pelayanan sudah kami mkasimal juga padahal target penyelesaian perekaman akhir tahun 2017 kemarin sudah harus selesai ...” (Hasil wawancara pada tanggal 9 juli 2018 pada pukul 09.00

WIB di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang).

Permasalahan KTP ganda di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang masih belum terselesaikan seperti yang sudah di target penyelesai perekaman Tahun 2017 harus sudah 100% walaupun sudah ada kebijakan KTP elektronik dikarenakan masih di temukan data ganda penduduk. Permasalahan data ganda tersebut muncul akibat adanya masyarakat yang pindah tempat tinggal dan belum melaporkan dan juga masyarakat yang melakukan duplicate record. Permasalahan adanya data ganda mengakibatkan e-KTP tidak dapat diterbitkan.

#### **d. Pemerataan Kebijakan Pelayanan e-KTP**

Indikator pemerataan berkenaan dengan manfaat serta biaya suatu kebijakan telah diberikan kepada seluruh masyarakat. Permasalahan yang terjadi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang yakni masih banyak warga masyarakat belum melakukan perekaman data dan belum mendapatkan fisik e-KTP seperti yang sudah di sampaikan oleh Ibu Trini Pujiastuti selaku Kepala Bidang Kependudukan di Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kota Malang, beliau menyampaikan :

“...permasalahan dari banyaknya data e-KTP yang belum tercetak yakni masih menyisatkan 200 data, dispenduk akan memaksimalakna agar dalam menyelesaikannya dalam waktu dekat, kalau selama ini juga untuk permasalahan masyarakat yang masih menggunakan KTP Manual di karnakan masih ada beberapa masyarakat yang tidak melakukan perekaman,

kan masih ada masyarakat belum paham dan mereka merasa enggan karena kesulitan dalam melakukan proses perekaman tetapi untuk mengatasi masalah tersebut, kami memberikan pelayanan dengan mengadakan program jemput bola agar memudahkan masyarakat yang enggan dalam melakukan perekaman. Kami juga langsung mendatangkan petugas ke kelurahan untuk melakukan survei masyarakat sampai ke pintu - pintu rumah. Dengan adanya program jemput bola tersebut pelayanan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat dan juga dapat melakukan pelayanan yang dekat dengan masyarakat. Untuk hari sabtu pelayanan dikhususkan untuk masyarakat yang belum menerima e-KTP...” (Hasil wawancara pada tanggal 9 juli 2018 pukul 09.00 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang).

Sejalan dengan pendapat dari bapak Dika Darwiyanto selaku pegawai bidang pelayanan kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang, beliau menyampaikan:

“ sejauh ini memang masih ada masyarakat yang masih menggunakan KTP Konvensional mbak, permasalahan tersebut dikarenakan masih ada masyarakat enggan melakukan perubahan KTP menjadi seumur hidup, dan juga masyarakat yang bingung dengan alur perekaman, untuk mengatasih tersebut dispenduk sini sudah menerapkan program jemput bola terkhusus untuk orang sakit dan orang tua, jadi dispenduk melakukan pelayanan ke tiap.tiap desa agar pelayanan yang di lakukan selain efektif dan efisien juga agar bias lebih dekat dengan masyarakat, selain itu juga dapat menjangkau tempat tinggal masyarakat yang cukup jauh dari dinas jadi masyarakat tidak perlu jauh-jauh datang ke dinas untuk melakukan kepengurusan dokumen kependudukan ...” ( Hasil wawancara tanggal 10 juli 2018 pukul 13.00 di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Malang).

Permasalahan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang belum terselesaikana di lihat dari banyaknya masyarakat yang masih menggunakan KTP manual dan data e-KTP



yang masih belum banyak tercetak, namun Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang melakukan upaya dengan menyediakan program jemput bola yang memudahkan masyarakat dalam melakukan administrasi kependudukan. Berikat merupakan kendaraan yang di gunakan oleh Dinas Kependudukan dan Pecatatan Sipil Kota Malang dalam menunjang program jemput bola

Gambar kendaraan jemput

bola



Gambara 5: kendaraan pelayanan jemput bola

Sumber : dokumen penulis 2018

Program jemput bola merupakan pelayanan yang di lakukan dengan cara berkeliling ke tiap-tip desa secara berkala. Program jemput tersebut sebgai upaya pelayanan yang dekat kepada masyarakat dan juga pelayanan yang dapat menjangakau seluruh lapisan masyarakat. Berikut merupakan gambar program jemput bola ke

tipa-tipa desa yang dijalankan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang



Gambar 6: antrian penduduk pelayanan jemput bola 2018

Sumber: petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang

Dengan adanya program jemput bola tersebut dapat memberikan manfaat untuk seluruh masyarakat dan memudahkan masyarakat dalam melakukan pengurusan dokumen kependudukan. Melalui program jemput bola seluruh masyarakat dapat merasakan pelayanan yang merata termasuk masyarakat yang berada di daerah yang sulit dijangkau sekalipun.

**e. Responsivitas Kebijakan Pelayanan e-KTP**

Indikator responsivitas berkenaan dengan seberapa jauh suatu kebijakan dapat memuaskan kebutuhan atau nilai yang diinginkan



atau harapan masyarakat sebagai pihak penerima layanan. Dari pemahaman tersebut, tentunya masyarakat pasti menginginkan pelayanan yang baik, pelayanan yang cepat pelayanan berkualitas tepat waktu dan tidak berbelit-belit. Namun terkadang pelayanan yang di berikan tidak sejalan dengan yang apa yang di harapkan. Ada beberapa masyarakat yang mengeluh terkait pelayanan yang di berikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang yang masih kurang memuaskan seperti yang di sampaikan oleh narasumber 3, beliau menyampaikan :

“pelayanan e-KTP disini menurut saya kurang memuaskan. Beberapa kali saya kesini untuk mengambil katanya belum jadi padahal saya juga butuh e-KTP ini secepatnya, memang kemarin sudah ada kejelasan waktu dari petugas bahwasannya prosesnya paling lama 1 minggu tapi buktinya saya datang lagi belum jadi kalau saya sih butuh kejelasan waktu saja. ”  
(Hasil wawancara pada 9 juli 2018 pukul 10.00 WIB di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang).

Sesuai dengan narasumber 5 yang sedang menunggu pengambilan fisik e-KTP, beliau menyampaikan:

“menurut saya pelayanan disini sudah mendingan cuman masih ada yang masih melakukan sistem calo mba, soalnya waktu tunggu fisik e-KTP, kemarin saya masukkan berkas minta bantuan kenalan kerja disini, hari ini langsung bisa ambil...” ( Hasil wawancara pada 9 juli 2018 pukul 10.00 WIB di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang).

Narasumber 1 juga menjelaskan hal yang sama, beliau menyampaikan bahwa:

“ menurut saya pelayanan di sini udah baik mba, cuman masih banyak petugas yang masih melakukan pungutan lihat seperti hasih menerima chip dari masyarakat, jujur saja mba saya juga kemrin pake orang dalam karena saya butuh e-KTPnya dalam dekat ini, kalau kita mau nunggu lama mba...” (Hasil wawancara pada tanggal 9 juli 2018 pukul 10.00 WIB di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang).

Berbeda dengan pendapat yang sama disampaikan dari narasumber 2 yang sedang melakukan kepengurusan KTP pertama kali di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang, beliau menyampaikan:

“...saya baru pertama kali melakukan pengurusan KTP di sini dek, belum tau alur dan tata caranya. Mulai dari ngurus KK pelayanannya bagus petugasnya juga ramah-ramah, dan saya di arahin untuk ngurus KTP-nya mereka menyediakan layanan informasi di depan pintu. Terus petugas yang ngurusin KTP juga dalam menerima tamu juga bagus bisa mengarahkan sedetail mungkin jadi masyarakat tidak kewalahan dalam melakukan pengurusan dokumen penduduk. Sedangkang kalau soal waktu sih saya belum tau mba soalnya kan saya baru...” (Hasil wawancara pada tanggal 9 juli 2018 pukul 10.00 WIB di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang).

Dilihat dari kualitas pelayanan publik, pelayanan e-KTP menurut beberapa narasumber dari masyarakat yang telah melakukan pengurusan dokumen kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang masih mengeluh terkait waktu pelayanan yang terlalu lama dan adanya petugas yang masih menerima chip dari masyarakat. Sehingga dapat di katakan

bahwa pelayanan yang di berikan Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kota Malang belum berjalan dengan lancar terkait pelayanan yang diberikan terlalu lama dan masih ada petugas yang masih menerima chip dari masyarakat. Kualitas pelayanan publik dilihat berdasarkan kepuasan masyarakat yang merupakan obyek penerima layanan. Sehingga bisa disimpulkan bahwa suatu pelayanan publik dapat di katakana berkualitas apabila pelayanan tersebut memenuhi keinginan dan harapan masyarakat, sebab merekalah yang menentukan apakah pelayanan tersebut sudah memuaskan atau tidak.

**f. Ketepatan Kebijakan Pelayanan e-KTP**

Indikator ketepatan dalam hal ini diukur dari seberapa besar pelayanan yang di berikan dapat memberikan manfaat bagi banyak orang. Apakah tujuan dari e-KTP tersebut dapat memberikan manfaat atau berguna. Perintah yang diberikan kepada implemantor harus jelas, tepat antara tujuan dan manfaat karena perintah yang berubah-ubah akan membingungkan pelaksana kebijakan, sehingga tujuan e-KTP dapat tercapai. Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala bidang kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang Ibu Trini Pujiastuti, beliau menyampaikan:

“ manfaat setelah e-KTP diterapkan yakni kedepannya tidak ada lagi data ganda, satu NIK untuk satu penduduk . sehingga dengan e-KTP tunggal tentunya dapat meminimalisir terjadinya pemalsuan KTP ganda

yang sering disalahgunakan untuk kepentingan pribadi contohnya menghindari pajak. maupun masyarakat sering melakukan kecurangan. Dengan adanya e-KTP juga dapat memudahkan kita untuk mendapatkan pelayanan publik yang baik ..." ( Hasil wawancara pada tanggal 9 juli 2018 pukul 09.00 WIB di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang).

Sejalan dengan pendapat dari Ibu Trini Pujiastuti, bapak Dika Darwiyanto selaku pegawai bidang kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang, beliau menyampaikan bahwa:

" Kebijakan e-KTP ini banyak membawa manfaat yang baik bagi negara dan masyarakat mba, dengan e-KTP tidak adalagi yang dapat melakukan pemalsuan e-KTP kan sudah dilengkapi NIK( Nomor Induk Kependudukan), terus juga membantu mengurangi anggaran dana negara dan dapat membantu masyarakat dalam segala urusan administasi..." (Hasil wawancara pada tanggal 10 juli 2018 pukul 13.00 WIB di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang).

Pendapat tersebut sejalan dengan narasumber 1 yang sedang melakukan pengambilan e-KTP, beliau menyampaikan:

"...menurut saya sendiri dengan adanya e-KTP sangat bermanfaat, tidak yang bisa memalsukan KTP lagi dan data identiras penduduk juga sudah valid, ini sangat memudahkan juga dalam mendata penduduk yang begitu banyak selain itu dapat membantu pengurusan pajak, sertifikat atas hak tanah dan pengurusan paspor kan datanya harus valid..." (Hasil wawancara pada tanggal 9 juli 2018 pukul 10.00 WIB di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang).

Sependapat dengan narasumber 4 yang sedang mengambil fisik e-KTP, beliau menyampaikan:

“... kalau soal dari saya dengan adanya KTP sangat berguna mba, dalam e-KTP kan sudah ada yang namanya NIK (Nomor Induk Kependudukan) nah ini yang sebagai identitas tunggal masyarakat, NIK ini kan bisa jadi dasar dalam penerbitan SIM, buat pajak juga selain tu juga untuk asuransi kesehatan...” ( Hasil wawancara pada tanggal 9 juli 2018 pukul 10.00 WIB di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang).

Berdasarkan wawancara tersebut, dapat diketahui bahwa mengenai perubahan setelah diadakannya program e-KTP ini banyak sekali dampak atau manfaat yang dirasakan , yaitu satu NIK untuk satu penduduk yang memuat kode keamanan yang dilakukan melalui perekaman, selain itu juga meminimalisir terjadinya pemalsuan KTP ganda dan kejahatan lainnya. Manfaat lain yaitu membuat data base menjadi lebih akurat dengan NIK tunggal.walaupun masih ada data ganda karena itu masih perlu di perbaiki dengan berdasarka NIK sehingga tidak ada lagi data ganda.

Tujuan diadakanya e-KTP itu sendiri adalah mencegah adanya pemalsuan dan mencegah adanya penggandaan KTP konvensional, sebab dalam e-KTP sudah memuat kode keamanan yang dilakukan melalui perekaman data secara elektronik yang berupa iris mata dan sidik jari dari penduduk. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan menyatakan bahwa Setiap e-KTP hanya boleh memiliki satu NIK (Nomor Induk Kependudukan) yang merupakan identitas tunggal

dari penduduk Indonesia. NIK ini yang nantinya dijadikan dasar dalam penerbitan Paspor, Surat Izin Mengemudi (SIM), Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), Sertifikat atas Hak Tanah, Polisi Asuransi, dan penerbitan identitas lainnya. Selain itu, e-KTP tersebut sangat bermanfaat untuk dapat menciptakan sistem administrasi kependudukan yang rapi dan teratur dalam rangka mempermudah pemberian pelayanan publik oleh pemerintah kepada seluruh masyarakat. Pemanfaatan e-KTP diharapkan dapat berjalan lancar karena memiliki fungsi dan kegunaan yang sangat membantu pemerintah dan masyarakat yang bersangkutan dalam hal pemberian dan pemanfaatan pelayanan publik. Dalam hal ini, memberikan kepastian hukum dan rasa aman kepada seluruh lapisan masyarakat.

**f) Faktor pendukung dan Penghambat evaluasi Kebijakan Pelayanan e-KTP**

**1) Faktor Pendukung**

- a. Sarana dan prasarana. Sarana dan prasarana yang sudah diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang yang mampu membuat pelayanan penerbitan e-KTP berjalan dengan cepat.

Seperti yang sudah dijelaskan oleh bapak Diki Darwiyanto selaku Pegawai bidang pelayanan kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang, beliau menyampaikan:



“salah satu faktor pendukung dalam pelayanan e-KTP sarana dan prasarana, karena tanpa sarana dan prasarana yang baik pelayanan juga akan terhambat mba di Kator ini kami sudah menyiapkan fasilitas yang cukup memadai bagi masyarakat dan mereka nyaman dalam melakukan pengurusan dokumen kependudukan ...”(Hasil wawancara pada tanggal 9 juli 2018 pukul 09.00 WIB di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang).

Sejalan dengan pendapat narasumber 2 , beliau menyampaikan bahwa:

“ kalau soal kelengkapan sih yang mereka sediakan sudah cukup memadai mba mereka menyediakan fasilitas yang berkaitan dengan keamanan masyarakat yang mengurus dokumen kependudukan mereka sudah menyediakan lahan parkir dan tempat bermain anak ...” (Hasil wawancara pada tanggal 9 juli 2018 pukul 10.00 WIB di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang).

Selain itu pendapat yang sejalan juga dengan narasumber 3, beliau menyampaikan:

“lingkungan Kantor Dispendukcapil cukup nyama, memadai dan bersih dan tertib. Toilet pun bersih mba dan lahan parker yang cukup luas.” (Hasil wawancara pada tanggal 9 juli 2018 pukul 10.00 WIB di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang).

Salah satu penunjang Dalam memberikan suatu pelayanan yakni penyedian sarana dan prasarana.dengan adanya saran dan prasaran yang baik masyarakat yang melakukan pengurusan adminitrasi keendudukan dapat mera nyaman. Berdasarkan wawancara dari beberapa narasumber diatas dapat di simpulkan fasilitas yang sudah diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang sudah memenuhi kebutuhan masyarakat yaitu dengan myediakan lahan parkir yang luas dan toilet yang bersih.



## 2) Faktor penghambat

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang faktor penghambat pelayanan e-KTP adalah sebagai berikut:

### a. Penduduk yang tidak melakukan kepengurusan e-KTP sendiri.

Biasanya beberapa masyarakat enggan melakukan kepengurusan sendiri karena beberapa alasan. Masyarakat melakukan kepengurusan dengan menyuruh calo untuk menyelesaikan sehingga berpengaruh pada keakurasian data.

### b. Kesadaran masyarakat yang rendah. Masih banyak masyarakat yang enggan melakukan kepengurusan e-KTP karena kurang paham dengan prosedur pembuatan e-KTP, acuh dan tidak peduli dengan akan pentingnya memiliki e-KTP.

### c. Ketersediaan blanko. Blanko e-KTP disediakan oleh Kementerian Dalam Negeri secara terpustaka di Jakarta. Jumlah blanko yang disediakan terkadang tidak sesuai dengan masyarakat yang melakukan perekaman. Sehingga lama proses pelayanan juga dikarenakan blanko yang terbatas dan membuat proses percetakan e-KTP lebih lama dari waktu yang sudah ditentukan.

Seperti yang telah disampaikan oleh ibu Trini Pujiastuti, selaku kepala bidang kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang beliau menyapaikan:

“faktor penghambat dari pelayanan e-KTP dimana kesadaran masyarakat yang kurang terhadap pentingnya

memiliki e-KTP. Mereka juga banyak yang enggan melakukan dan tidak peduli.” (Hasil wawancara pada tanggal 9 juli 2018 pukul 09.00 WIB di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang).

Sejalan dengan yang di sampaikan oleh bapak Dika darwiyanto, selaku pegawai bidang kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang, beliau menyampaikan:

“Faktor penghambat pelayanan e-KTP yakni terkadang masih banyak penduduk yang tidak melakukan kepengurusan e- KTP sediri karna tidak peduli dengan pentingnya memiliki e-KTP untuk mengurus administrasi kependudukan lainnya.” (Hasil wawancara pada tanggal 10 juli 2018 pukul 13.00 WIB di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang).

Kendala tersebut menyebabkan beberapa masyarakat mengeluh mengenai waktu pelayanan dan penyelesaian masalah lainnya. Hal ini di sampaikan oleh beberapa masyarakat Kota Malang. Seperti yang disampaikan oleh narasumber 4, beliau menyampaikan:

“ saya kurang puas dengan pelayanan yang diberikan. Saya mengurus disana dengan menggunakan calo mba soalnya saya butuh cepat buat mengurus administrasi yang lainnya. Tapi sama saja padahal saya sudah bayar. Tetap saja menunggu lama.” (Hasil wawancara pada tanggal 9 juli 2018 pukul 10.00 WIB di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang).

Pendapat yang disampaikan oleh narasumber 2, beliau menyampaikan bahwa:

“jangka waktu percetakan KTP lama mba, padahal saya sudah beberapa kali kesini tapi belum juga jadi padahal saya kan butuh cepat.” (Hasil wawancara pada tanggal 9 juli 2018 pukul 10.00 WIB di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang).

Dapat di simpulkan bahwa faktor penghambat dalam proses pelayanan yang di diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang yakni kesadaran masyarakat yang kurang akan pentingnya memiliki e-KTP, selain itu masyarakat yang enggan melakukan pengurusan e-KTP dan ketersediaan blanko yang kurang dalam menunjang kelancaran proses pelayanan. Beberapa faktor inilah yang membuat pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pncatatan Sipil Kota Malang masih terhambat.

### **C. Analisis Data Fokus Penelitian**

#### **1. Evaluasi Kebijakan Pelayanan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang**

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari aparatur pemerintah sebagai abdi negara. pemerintah tentunya memiliki fungsi untuk memberikan pelayanan publik yang baik kepada masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk peraturan maupun pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat. Menurut Goetsch dan Davis dalam Hardiyansyah (2011:36), mengemukakan bahwa kualitas pelayanan adalah sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhnya harapan/kebutuhan pelanggan, dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan jasa (pelayanan) sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan. Salah satu bentuk kebijakan yang di berikan pemerintah adalah kebijakan e-KTP. Dinas Kependudukan dan Pencatatan

Sipil Kota Malang merupakan salah satu instansi yang memberikan pelayanan administrasi kependudukan di Kota Malang termasuk salah satunya adalah pelayanan e-KTP. Dalam pelaksanaan pelayanan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang masing di temukan beberapa kendala dan kekurangan, sehingga dibutuhkan beberapa evaluasi untuk dapat mengoptimalkan pelayanan e-KTP yang diberikan kepada masyarakat. Menurut Dun (2003:608) istilah evaluasi mempunyai arti yang berhubungan dengan masing-masing menunjuk pada pablikasi beberapa skala nilai terhadap hasil kebijakan dan program.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan evaluasi kebijakan yang di kemukan oleh William Dun . Adapun kriteria evaluasi kebijakan tersebut meliputi efektivitas, efisiensi, kecukupan, pemerataan, responsivitas, dan ketepatan. Dari enam kriteria tersebut dapat mengevaluasi suatu kebijakan, dimana proses pelayanan dapat dikatakan berhasil atau tidak. Adapun temuan yang di dapatkan dalam penelitian mengenai Evaluasi Kebijakan Pelayanan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang yakni sebagai berikut :

a. **Efektivitas Pelayanan e-KTP**

Indikator efektivitas dalam Dunn (2003:429) menyatakan evaluasi kebijakan merujuk pada sejauhmana pencapaian suatu hasil /tujuan dari sebuah sasaran yang sudah ditetapkan sebelumnya. Setiap kebijakan tentunya mempunyai pencapaian target yang ingin di capai. Dalam evaluasi kebijakan, salah saru kriteria yang sangat penting

adalah indikator efektivitas. Penilaian efektivitas dalam pelayanan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang dapat dilihat dari sejauhmana pencapain suatu target e-KTP. Pencapaian dari pelayanan program e-KTP, pemerintah menginginkan suatu hasil yang lebih baik menuju tertib administrasi kependudukan sehingga mampu mewujudkan *database* kependudukan yang akurat dan valid.

Pencapaian target pelayanan perekaman e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang masih menemukan kendala dan permasalahan. Permasalahan permasalahan tersebut diantara meliputi permasalahan mengenai masyarakat yang sudah melakukan perekaman namun belum mendapatkan fisik e-KTP. Permasalahan tersebut muncul akibat masyarakat yang kurang sadar akan pentingnya memiliki Kartu Tanda penduduk Elektronik (e-KTP). Permasalahan banyak masyarakat yang belum mendapatkan fisik e-KTP jumlah ketersediaan blanko e-KTP yang sering kehabisan hingga berminggu-minggu. Sesuai dengan Perpes No.26 Tahun 2009 penyediaan blanko disediakan oleh pusat yang dilakukan secara bertahap. Dalam pengadaan blanko e-KTP Kemendagri tidak sesuai dengan data perekaman yang masuk ke pusat sedangkan blanko yang dibutuhkan lebih dari yang sudah di tentukan. e-KTP merupakan kebutuhan masyarakat dalam pengurusan segala hal yang untuk mendapatkan pelayanan publik, maka kurang memadainya ketersediaan blanko menyebabkan pelayanan menjadi terlambat sehingga masyarakat

kesulitan untuk mendapatkan pelayanan publik. Sehingga masih menyisahkan 200.000 data e-KTP penduduk yang belum tercetak.

Beberapa langkah yang harus di tempuh oleh penduduk Kota Malang yang belum memiliki e-KTP , sebagai berikut:

1. Melakukan pengecekan data e- KTP di kantor kecamatan setempat dimana yang bersangkutan tinggal. Apabila data yang anda miliki tidak terdaftar dalam database e-KTP Kementerian Dalam Negeri RI, anda diwajibkan untuk melakukan perekaman /foto ulang e-KTP terlebih dahulu dengan membawa fotocopi Kartu Keluarga
2. Apabila hasil pencetakan anda ternyata sudah melakukan perekaman e-KTP, anda dapat mengajukan permohonan mencetak ulang e-KTP, dengan cara datang ke desa atau kelurahan dengan membawa surat pengantar RT/RW, mengisi formulir F1-F2 di desa atau kelurahan. Setelah pengecekan berkas oleh petugas kelurahan, kemudian pihak desa akan membuat surat pengantar ke kecamatan. Seluruh berkas dibawa ke kecamatan untuk dilakukan verifikasi data penduduk dan setelah dinyatakan lengkap petugas kelurahan akan mengajukan permohonan cetak KTP ke Dinas. Kemudian petugas akan diberikan tanda terima berkas oleh pihak kecamatan yang sudah tercantum tanggal selesai cetak e-KTP.
3. Jika KTP elektronik sudah selesai dinas akan mengirim ke camatan atau bisa langsung mengambil di dinas dengan membawa bukti tanda terima berkas. Pada tanggal tersebut anda akan melakukan



aktivasi e-KTP dengan sidik jari dan tidak dapat diwakili orang lain proses ini yang menentukan apakah data anda valid atau tidak.

4. Apabila asil pengecekan ternyata anda termasuk dalam data ganda atau memiliki lebih dari satu NIK, akan dilakukan klarifikasi data penduduk anda ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil pada loket data ganda, dengan membawa berkas pendukung ( fotocopy KTP, fotocopy KK, fotocopy ijasah dll).

Selain permasalahan tersebut di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang juga menemukan permasalahan mengenai data ganda e-KTP. Ketidaksesuaian Nomor Induk Kependudukan e-KTP dengan NIK yang ada di dalam Kartu Keluarga, sebagaimana e-KTP ini untuk mewujudkan satu NIK untuk satu penduduk. Menurut Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 menyatakan bahwa Kartu Tanda Penduduk sudah dilengkapi dengan kode keamanan yang dilakukan melalui perekaman data secara elektronik yang berupa sidik jari dan iris mata penduduk Indonesia. Saat ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil masih membutuhkan waktu agar pelaksanaan e-KTP di Kota Malang bisa lebih efektif.

Pelayanan e-KTP tentunya membawa dampak yang baik di bandingkan pada saat masih menggunakan KTP Manual dilihat dari tujuan dari penyelenggaraan menurut undang-undang nomor 24 tahun 2013 e-KTP adalah setiap warga negara hanya memiliki satu Kartu Tanda Penduduk (KTP) dengan nomor induk kependudukan (NIK)



yang valid, agar tidak dapat di palsukan dan digandakan dan digunakan untuk melakukan suatu yang melanggar hukum.

b. **Efisiensi Pelayanan e-KTP**

Efisiensi merupakan salah satu bentuk kriteria didalam proses evaluasi pelayanan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang. Menurut Dunn (2003:430) menyatakan efisiensi berkenaan dengan seberapa banyak jumlah usaha yang diperlukan dalam mencapai atau menghasilkan tingkat efektivitas tertentu. Efisiensi juga dapat berkenaan dengan biaya yang kecil dapat meningkatkan hasil yang maksimal. E- KTP digunakan sebagai identitas penduduk Indonesia. E- KTP tetap memiliki manfaat yang besar untuk masyarakat dan negara. manfaat dari e-KTP yakni:

1. Sebagai identitas jati diri tunggal
2. Berlaku secara nasional
3. Mencegah adanya pemalsuan
4. Mencegah adanya penggandaan KTP
5. Data kependudukan yang jelas

Kebijakan e-KTP membutuhkan biaya yang tidak sedikit. Dalam proses penyelenggaraan hingga saat ini hasil dari kebijakan e-KTP belum secara nyata dirasakan oleh masyarakat luas. Namun dengan adanya Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi kependudukan pasal 101 C menyampaikan bahwa e-KTP yang telah di

terbitkan sebelum Undang-undang ini ditetapkan berlaku seumur hidup, merupakan sedikit upaya yang dilakukan pemerintah agar dapat menciptakan efisiensi kebijakan e-KTP. Sehingga bagi penduduk yang sudah memiliki e-KTP sebelum adanya perubahan atas Undang-undang tidak perlu terpaku pada masa berlaku yang sudah tertera pada e-KTP. Sehingga walaupun pada e-KTP sudah tertera tanggal habis masa berlaku e-KTP, namun masyarakat tidak perlu mengubah atau memperpanjang e-KTP lagi, karena e-KTP yang sudah habis masa berlaku masih dapat digunakan sebagai syarat untuk mengurus surat-surat penting di instansi atau lembaga manapun.

E-KTP berlaku seumur hidup karena adanya NIK (Nomor Induk Kependudukan) yang sudah terdaftar pada database dalam sistem kependudukan secara nasional. Adanya kebijakan pemberlakuan e-KTP menjadi seumur hidup, membawa banyak manfaat bagi masyarakat. Dimana masyarakat tidak perlu lagi melakukan perpanjangan e-KTP setiap 5 tahun sekali. Masyarakat Malang menerima dengan baik adanya perubahan masa berlaku e-ktp, walaupun manfaatnya belum dapat dirasakan langsung oleh masyarakat.

Kebijakan atas perubahan masa berlaku e-KTP tersebut membawa manfaat dan keuntungan bagi masyarakat dan negara. Dengan kebijakan tersebut negara dapat menghemat anggaran pengeluaran untuk setiap tahunnya. Efisiensi anggaran tersebut akibat dari perubahan masa berlaku e-KTP menjadi seumur hidup. Selain itu

keuntungan lain dari pemberlakuan e-KTP menjadi seumur hidup dapat mengurangi dan meminimalisir sistem calo dalam melakukan perpanjangan e-KTP, yang biasa dilakukan calo atau oknum pemerintah dengan meminta bayaran saat mengurus perpanjangan e-KTPnya. Adanya kebijakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang memenuhi indikator efisiensi dimana adanya upaya yang dilakukan untuk mengubah masa berlaku e-KTP menjadi seumur hidup sehingga dapat mengambil bagian dalam mengefisienkan anggaran negara tiap tahun.

c. **Kecukupan Pelayanan e-KTP**

Menurut Dun (2003:433) indikator kecukupan dalam evaluasi kebijakan merupakan seberapa jauh pencapaian hasil yang diinginkan dalam memecahkan masalah. Kecukupan dalam hal ini adalah suatu nilai dari seberapa jauh pencapaian dari sebuah hasil yang diharapkan. Dalam hal ini hasil yang diharapkan merupakan kesesuaian dari pelayanan e-KTP dengan kepuasan dan tingkat kebutuhan masyarakat. Suatu implementasi kebijakan yang dikeluarkan tentu mengharuskan suatu perubahan yang lebih baik sesuai dengan tujuan yang sudah ditetapkan. Perubahan yang ingin dicapai tersebut merupakan hasil yang dapat memuaskan masyarakat dan pemerintah.

Pelaksanaan e-KTP merupakan salah bentuk pelayanan yang dapat meminimalisir KTP ganda, KTP ganda tersebut dapat memberi

peluangn bagi masyarakat yang ingin melakukan kecurangan, yakni misalnya:

1. Menghindari pajak
2. Menyembunyikan identitas
3. Memudahkan pembuatan paspor yang tidak dapat di buat diseluruh kota
4. Mengamankan korupsi atau kejahatan/kriminalitas lainnya

Permasalahan KTP ganda di Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kota Malang sejak pemberlakuan elektronik KTP masih belum terselesaikan, sebab sampai sekarang masih di temukan data ganda. latarbelakanng adanya data ganda e-KTP dari masyarakat yang tidak melakukan pindah penduduk namun tidak melakukan pencabutan berkas, masyarakat tersebut tidak mengetahui proses mengubah data, selain itu masalah lain yang serig terjadi yakni masyarakat yang melakukan perekaman lebih dari satu kali (duplicate record), hal ini tentu akan menambah jumlah e-KTP yang belum tercetak. Data ganda tersebut memberi bukti bahwa masih ada kekurangan dalam kepengurusan e-KTP. Untuk mengurangi data ganda tersebut e-KTP tersebut Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil akan melakukan kerja sama dengan kecamatan ataupun kelurahan dalam membantu mendata penduduk yang pindah ke tempat lain agar meyertakan surat keterangan pindah sehingga tidak ada lagi duplicate record. Dengan begitu meminimalisi data ganda akibat duplicate

record. Berkenaan dengan indikator kecukupan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang terkait data ganda e-KTP belum benar-benar terselesaikan hingga tujuan awal dari pelayanan e-KTP belum sepenuhnya tercapai.

d. **Pemerataan Pelayanan e-KTP**

Indikator pemerataan menurut Dunn (2003:435) berkenaan dengan suatu kebijakan yang dibuat dapat memberikan pelayanan kepada seluruh lapisan masyarakat. Pada proses pelayanan e-KTP di Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kota Malang, pihak pemerintah harus memberikan pelayanan yang baik dan dapat dirasakan oleh semua masyarakat. Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang belum sepenuhnya terselesaikan dikarenakan masih ada masyarakat yang belum mendapatkan fisik e-KTP. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang menyisakan 200.000 penduduk yang belum memiliki fisik e-KTP padahal sudah melakukan perekaman. Tentu hal tersebut membuat masyarakat tidak dapat merasakan manfaatnya secara langsung. Sehingga Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang menerapkan program yang dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat dan juga dapat mendistribusikan manfaat e-KTP secara merata keseluruh lapisan masyarakat yaitu dengan menerapkan program jemput bola.

Program jemput bola adalah salah satu bentuk kebijakan pelayanan yang di berikan dalam bidang kependudukan termasuk salah satunya adalah pelayanan e-KTP. Menurut Islamy (2004:2) kebijakan publik adalah tindakan yang ditetapkan dan dilaksanakan oleh pemerintah yang memiliki tujuan atau berorientasi pada tujuan tertentu demi kepentingan seluruh masyarakat. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang melakukan upaya jemput bola dalam memberikan pelayanan yang merata seluruh lapisan masyarakat sampai ke desa-desa yang terpencil. Pelayanan jemput bola merupakan pelayanan administrasi kependudukan yang di lakukan pemerintah dengan cara berkeliling ke desa-desa. Jumlah penduduk yang belum memilki e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang cukup banyak yakni sebanyak 55.357 jiwa, sehingga petugas mengkhususkan program pelayanan jemput bola pada hari sabtu bagi masyarakat yang belum menerima fisik e-KTP. Tempat yang dipilih dalam pelaksanaan jemput bola tersebut diprioritaskan pada desa-desa yang memiliki jaringan internet yang baik sehingga pelayanan yang dijalankan dapat berjalan dengan lancar.

Upaya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang dalam memberikan pelayanan yang efektif dan efisien kepada masyarakat dan dapat lebih dekat dengan masyarakat dapat di rasakan melalui program jemput bola yang dapat memberikan manfaat secara langsung kepada masyarakat yang belum menerima fisik e-KTP.

Program jemput bola yang dilakukan ke tiap desa-desa merupakan salah satu tolak ukur dimana pelayanan tersebut telah diberikan secara merata kepada seluruh lapisan masyarakat.

Menurut Goetsch dan Davis dalam Hardiyansyah (2011:36), kualitas pelayanan adalah sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan/kebutuhan pelanggan, dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan jasa (pelayanan) sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan.

Berdasarkan data hasil penelitian dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang pelayanan e-KTP yang diberikan sudah memenuhi indikator pemerataan. Dalam penyelenggaraan pelayanan yang diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang dilakukan secara merata hingga ke desa-desa terpencil, selain itu juga dengan adanya program jemput bola tersebut petugas dapat lebih dekat dengan seluruh masyarakat.

e. **Responsifitas Pelayanan e-KTP**

Indikator responsivitas menurut Dun (2003:437) berkenaan dengan seberapa jauh suatu kebijakan dapat memuaskan kebutuhan, preferensi, atau kelompok-kelompok masyarakat tertentu. Kriteria responsivitas berkenaan dengan kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Sesuai dengan SOP Proses pelayanan e-KTP ini diharapkan dapat mampu menjadi salah satu tolak ukur agar hasil yang telah dicapai dapat lebih maksimal, dapat memberikan hasil yang



baik, selain itu dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Sebab Pelayanan dapat dikatakan baik apabila sesuai dengan dengan harapan dan keinginan masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian yang di peroleh dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang pelayanan yang diberikan belum memenuhi harapan dan keinginan masyarakat. Masih banyak masyarakat mengeluh mengenai waktu pelayanan yang lama, serta beberapa masyarakat yang masih mengeluh dengan e-KTP yang belum terselesaikan selain itu masih ada masyarakat yang mengeluh mengenai pelayanan yang masih menggunakan sistem calo.

Seperti halnya dengan prinsip pelayanan yang disampaikan oleh (Surjadi, 2009:46), menurutnya prinsip pelayanan dibedakan menjadi empat yaitu cepat, tepat, akurat dan berkulaitas (CETAK).

1. Cepat. Dalam hal ini pelayanan diselenggarakan secara mudah lancer, cepat, tidak membutuhkan waktu yang lama. Namun di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang masih ditemukan masyarakat yang mengeluh mengenai pelayanan yang dianggap terlalu lama dan juga Kejelasan waktu pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang belum tercapai, dalam hal ini masih banyak masyarakat yang mengenai waktu playanan yang tidak sesuai dengan waktu yan sudah ditentukan.

2. Tepat. Ketepatan dalam berbagai aspek yakni: Aspek waktu, biaya prosedur, sasaran, kualitas dan kuantitas serta kompetensi petugas. Kejelasan dalam hal ini sangat bermanfaat bagi masyarakat agar tidak ditemukan kecurangan atau perbuatan yang merugikan masyarakat lain, misalnya masih ditemukan pungutan liar atau sistem percaloan yang dilakukan di luar ketentuan yang telah ditetapkan.
3. berkualitas. Produk pelayanan yang tidak sesuai dengan keinginan pelanggan, memuaskan, berpihak dan untuk kepentingan pelanggan. Berdasarkan penelitian yang dilakukan penulis masih ada masyarakat yang mengeluh mengenai pelayanan kepengurusan e-KTP yang diberikan, jadi dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan masih belum memenuhi harapan dan keinginan seluruh lapisan masyarakat.

Menurut Dwiyanto (2006) dalam pelayanan publik responsivitas diperlukan sebagai bukti kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan serta mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

f. **Ketepatan pelayanan e-KTP**

Menurut Dun (2003:438) Indikator ketepatan berkenaan dengan nilai atau harga dari tujuan-tujuan program dan kepada kuatnya asumsi yang melandasi tujuan tersebut. Berdasarkan hasil penelitian yang di lakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang latarbelakang penyelenggaraan pelayanan e-KTP ini adalah banyak permasalahan pada saat masih menggunakan KTP Manual. Permasalahan yang sering ditemukan diantaranya masih ditemukan KTP ganda dan juga masyarakat memalsukan KTP yang digunakan untuk berbuat curang dan perbuatan yang melanggar hukum. Permasalahan ini tentunya akan merugikan semua pihak.

Penyelenggaraan pelayanan e-KTP tentu akan membawa dampak baik bagi masyarakat Kota Malang, sebab e-KTP sudah dilengkapi Nomor Induk Kependudukan yang digunakan untuk berbagai kepentingan penerbitan SIM, NPWP, Polic Asuransi, Paspor, Sertifikat atas hak tanah. Selain itu e-KTP ini akan meminimalisir kriminalitas seperti penipuan. Sebab NIK dari e-KTP untuk satu penduduk, sehingga tidak dapat digandakan dan database akan menjadi lebih akurat.

Penyelenggaraan pelayanan e-KTP yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang sudah memenuhi indikator ketepatan. Dilihat dari tujuan dari e-KTP yang penting bagi masyarakat dan negara : Sebagai identitas diri, Berlaku secara nasional, dimana penduduk tidak perlu membuat e-KTP lokal di setiap

daerah dalam pengurusan izin sehingga tidak terjadi kecurangan seperti duplikasi KTP dan data kependudukan, Mecega adanya pemalsuan, Mencega adanya penggandaan KTP, Dengan e-KTP seluruh rekaman sidik jari penduduk akan disimpan di AFIS (*Automated Fingerprint Identification System*) yang berada di pusat adata di Jakarta, Adanya data kependudukan yang jelas, membuat proses pemilu lebih mudah dan transparan karena tidak adanya duplikasi pemilihan oleh orang yang sama.

Pemanfaaktan e-KTP diharapkan dapat berjalan lancar karena memiliki fungsi dan kegunaan yang sangat membantu pemerintah dan masyarakat yang bersangkutan dalam hal pemberian dan pemanfaatan pelayanan publik. Dalam hal ini, memberikan kepastian hukum dan rasa aman kepada seluruh lapisan masyarakat.

## **2. Faktor pendukung dan penghambat evaluasi kebijakan pelayanan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang**

Dalam sebuah instansi tentunya memiliki pendukung dan penghambat dalam melaksanakan pelayanan. Begitu pula pelayanan yang diberikan pemerintah pastinya memiliki beberapa faktor pendukung dan penghambat dalam proses pelayanannya. Adapun faktor pendukung dan penghambat dalam pelayanan e-KTP adalah sebagai berikut:

### **1) Faktor pendukung**

Faktor pendukung pelayanan merupakan faktor yang mendukung kelancaran proses pelayanan. Faktor-faktor ini yang mendukung

pelayanan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang. Adapun faktor pendukung kelancaran pelayanan e-KTP tersebut adalah:

a. Ketersediaan sarana dan prasarana

Dalam menunjang sebuah pelayanan yang baik tentunya harus di dukung dengan sarana dan prasarana yang memadai. Pelayanan yang diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang sudah memenuhi kebutuhan masyarakat yang melakukan kepengurusan e-KTP.

Berdasarkan Chaniago (2006) yang di kutip dari oleh Puspitosari (2011:127128) mengamati persoalan persoalan pelayanan publik yakni hanya sebagian kecil seluruh instansi yang menyediakan pelayanan dengan prosedur pelayanan yang jelas, banyak instansi yang bertanggungjawab dan pemberi layanan tidak memiliki prosedur pelayanan yang jelas. Namun pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang sudah membaik di dukung oleh ketersediaan sarana dan prasarana yang disediakan cukup memadai bagi masyarakat yang mengurus e-KTP.

2) Faktor penghambat

Faktor penghambat adalah faktor yang mempengaruhi proses pelayanan e-KTP. Faktor inilah yang menghambat proses kelancaran pelayanan e-KTP. Faktor penghambat pelayanan publik

khususnya pelayanan e-KTP terletak pada masyarakat penerima layanan. Adapun faktor penghambata kelancara pelayanan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang adalah sebagai berikut:

a. Kesadaran masyarakat yang kurang.

Kesadaran masyarakat akan pentingnya memiliki e-KTP masih sangat rendah. Masyarakat acuh dan tidak peduli bahwa e-KTP sangat bermanfaat untuk mengurus administrasi lainnya. Kesadaran masyarakat yang kurang inilah menyebabkan masih banyak masyarakat yang tidak mau mengurus sendiri e-KTP dan lebih memilih melibatkan orang lain daripada harus menunggu lama. Faktor tersebut dikarenakan pelayanan yang diberikan berikan petugas selain itu kurang tanggap dalam menyelesaikan permasalahan.

b. Ketersedian blanko.

Kendala yang sering terjadi dalam pelaksanaan pelayanan e-KTP adalah ketersediaan blanko yang kurang dari masyarakat yang melakukan perekaman e-KTP. Hal ini menyebabkan keterlambatan atau tidak efisiennya waktu pelayanan yang sudah ditentukan.

Dari pembahasan tersebut dapat disimpulkan bahwa faktor penghambat pelayanan e-KTP tidak terletak dari pemberi pelayanan juga namun dari masyarakat sendiri juga yang enggan

melakukan pengurusan e-KTP. Selain itu kendala lain dalam pelayanan e-KTP adalah ketersediaan blanko yang sampai sekarang belum dapat dipecahkan.





## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang adalah salah satu merupakan salah satu instansi yang memberikan pelayanan publik yang memiliki tugas dan fungsi dalam melayani masyarakat dalam bidang administrasi kependudukan termasuk pelayanan e-KTP. Pelayanan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang belum sepenuhnya dapat memenuhi indikator evaluasi. Ada pun indikator tersebut adalah:

1. Indikator efektivitas

Pelayanan e-KTP Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang belum sepenuhnya dikatakan efektif. Masih banyak permasalahan pelayanan yang belum terselesaikan diantaranya masih banyak masyarakat atau penduduk yang belum mendapatkan fisik e-KTP, masyarakat yang belum memiliki e-KTP dan data ganda penduduk akibat duplicate record.

2. Indikator efisiensi

Pelayanan e-KTP di Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kota Malang sudah sedikit terpenuhi. Walaupun dengan anggaran yang sudah diberikan besar tetapi hasil kebijakan belum sepenuhnya tercapai. Namun sudah ada upaya untuk dapat mengefisienkan pelayanan dengan cara pembaharuan KTP menjadi seumur hidup dengan demikian juga dapat menghemat anggaran pengeluaran negara.

### 3. Indikator kecukupan

Pelayanan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang belum begitu terpenuhi. Masih banyak di temukan permasalahan yakni masih ada masyarakat yang memiliki data ganda sehingga permasalahan belum sepenuhnya terselesaikan.

### 4. Indikator pemerataan

Pelayanan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang sudah tercapai. Dilihat dari usaha yang dilakukan yaitu dengan mengadakan program jemput bola ke tiap-tiap desa dengan begitu dapat mengurangi permasalahan mengenai masyarakat yang belum mendapat fisik e-KTP. Program ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada seluruh lapisan masyarakat.

### 5. Indikator responsivitas

Pelayanan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang belum sepenuhnya tercapai. Masih banyak permasalahan yang belum terselesaikan diantaranya masih adanya sistem percaloan, waktu pelayanan yang tidak sesuai ketentuan yang sudah ditetapkan. Membuat banyak masyarakat respon negative dan belum puas dengan pelayanan yang diberikan.

### 6. Indikator Ketepatan

Pelayanan e-KTP di Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kota Malang sudah bisa dikatakan tercapai sebab latarbelakang e-

KTP yakni karena permasalahan yang terjadi pada saat masih menggunakan KTP Konvensional.

Selain itu dalam proses pelayanan e-KTP memiliki faktor pendorong dan penghambat yakni sebagai berikut:

1. Faktor pendorong

Ketersediaan sarana dan prasarana di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang yang memadai mendukung pelayanan e-KTP dengan baik. Dilihat dari fasilitas yang disediakan seperti lahan parkir yang luas dan toilet umum yang bersih.

2. Faktor penghambat

1) Kesadaran masyarakat yang rendah

- a) Kurangnya kesadaran masyarakat akan pentingnya mengurus e-KTP
- b) Petugas yang kurang tanggap menyelesaikan masalah

2) Ketersediaan blanko

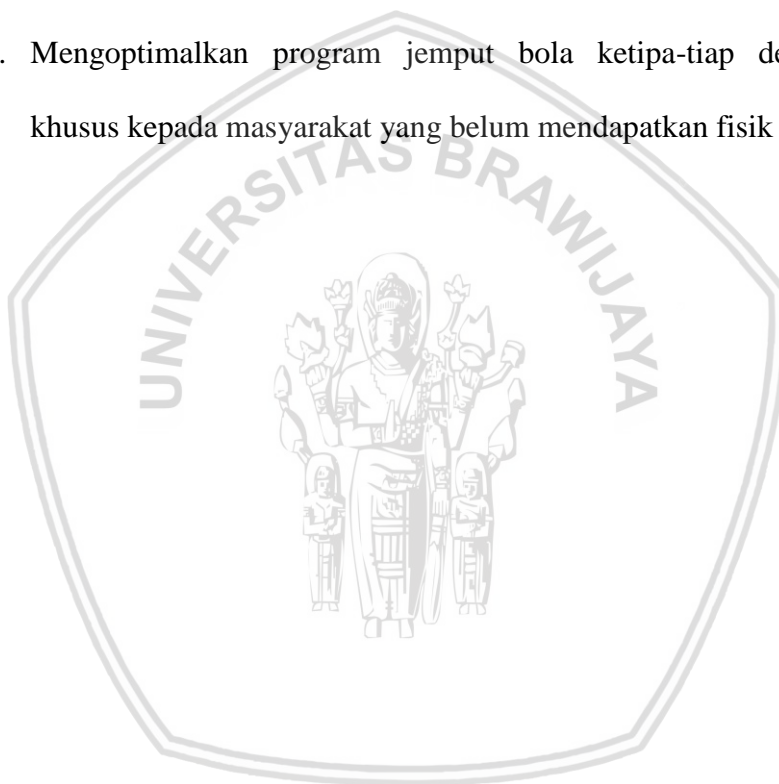
Ketersediaan blanko yang kurang menyebabkan ketidakepatan waktu pelayanan e-KTP

**B. SARAN**

1. Melakukan sosialisasi kepada tiap-tiap daerah sehingga mereka bisa memahami pentingnya mengurus e-KTP selain itu agar penduduk lebih

memahami prosedur pelayanan kepengurusan e-KTP. Sehingga tidak ada lagi permasalahan

2. Berkoordinasi dengan kecamatan dan kelurahan terkait masalah masyarakat yang hendak berpindah penduduk dan melakukan perubahan pindah alamat sebelum mereka melakukan perekaman, sehingga tidak ada lagi masalah data ganda.
3. Mengoptimalkan program jemput bola ketipa-tiap desa, terlebih khusus kepada masyarakat yang belum mendapatkan fisik e-KTP.



## DAFTAR PUSTAKA

- Dun, William N. 2003. *Pengantar Analisis Kebijakan Publik, Edisi Kedua*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.
- Hardiyansyah. 2001. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media
- Islamy, M.Irfan 2004. *Prinsip-prinsip Perumusan Kebijakan Negara*. Jakarta : Bumi Aksara
- Keputusan Menteri Pemberdayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Diakses pada tanggal 5 Februari 2018 dari:[http://bppt.jabarprov.go.id/assets/data/arsip/kepmenpen\\_nomor\\_63\\_tahun\\_2003\\_pedoman\\_pelayanan\\_publik.pdf](http://bppt.jabarprov.go.id/assets/data/arsip/kepmenpen_nomor_63_tahun_2003_pedoman_pelayanan_publik.pdf)
- Kountur, Ronny. 2004. *Metode Penelitian Untuk Penulisan Skripsi dan Tesis*. Jakarta: PPM
- Moleong. 2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif. Edisi Revisi*. Bandung: Remaja Rasdakarya
- Nugroho, R. 2008. *Public Policy: Teori Kebijakan-Analisis Kebijakan-Proses Kebijaka, Perumusan, Implementasi, Evaluasi, Revisi, Rist Management dalam Kebijkan Publik, Kebijakan Sebagai The Fish Estate, Metode Kebiakan*. Jakarta : PT Elex Media Komputindo
- Pasolog, Harbani. 2010. *Teori Administrasi Publik*. Bandung; Alfabeta
- Rochma, Siti. 2011. *Manajemen Pelayanan Publik*. Malang: Universitas Negeri Malang (UM Press)
- Sinambela, L.P, dkk. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara
- Siswanto. 2005. *Metode Penelitian Sastra: Analisis Psikologi*. Surakarta: Muhammadiyah University Press
- Subarsono, AG, 2015. *Analisis Kebijakan Publik : Konsep, Teori, dan Aplikasi*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Thoha, Miftah. 1997. *Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*. Jakarta. Kencana

Winarno, Budi. 2012. *Kebijakan publik, teori, proses, dan studi kasus edisi & revisi terbaru*. CAPS. Yogyakarta

Online

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang. 2017. <http://dispenduk.malang.go.id> (diakses pada senin 15 januari 2018)

Cahyono Sofyan. 2018. Perekaman Di Kota Malang belum 100 persen. diakses pada senin 15 januari 2018. <https://www.suryamalang.com/read/2018/01/01/178648/perekaman-e-ktp-di-kota-malang-belum-100-persen>

Malang times. 2017. Perekaman Lampau Target, Dispenduk Kejar Wajib e-ktp. diakses pada senin 15 januari 2018 <http://www.malangtimes.com/baca/22587/20171119/092117/perekaman-lampau-target-dispendukcapil-kejar-jumlah-wajib-ektp/>

Liun. 2014. Evaluasi kebijakan pelayanan bidang kependudukan dan catatan sipil. Diakses sabtu 20 januari 2018 <http://ejournals.unmul.ac.id/index.php/JAR/article/view/532>

Yoga . emergency . 2017. Evaluasi Kebijakan Layanan e-ktp. Di akses pada senin 15 Januari 2018 <http://cyberforums34.blogspot.co.id/2017/01/evaluasi-kebijakan-layanan-e-ktp.html>

Undang-undang

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 23 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan

Undang-Undang Nomor 2005 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Diakses pada tanggal 5 Februari

Undang-undang Nomor 4 Tahun 2013 tentang perubahan atas Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang administrasi kependudukan



## LAMPIRAN

Gambar 1: wawancara dengan narasumber 1



Gambar : wawan cara dengan narasumber 2







Gambara 3: wawancara dengan narasumber 3



Gambar 4: wawancara dengan narasumber 4



Gambar 5: wawancara dengan narasumber 5



Gambar 6: wawancara dengan ibu Trini Pujiastuti kepala bidang kependudukan





Gambar 7 : wawancara dengan bapak Dika Darwiyanto



Gambar 8 : suasana kantor saat melakukan pelayanan



Gambar 9: suasana antrian pelayanan di kantor dispenducapil malang



Gambar 10: suasana saat ingin melaksanakan program jemput bola





Gambar 11: suasana antrian melakukan kepengurusan e-KTP di desa